

# Kotiateriapalveluprosessien kehittäminen

## Esimerkkinä Espoo Catering

• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •

Mäkituuri, Leena

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## **Kotiateriapalveluprosessien kehittäminen. Esimerkkinä Espoo Catering**

Leena Mäkituuri  
Hotelli ja ravintola-alan liikkeen  
johdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2010

Leena Mäkituuri

Kotiateriapalveluprosessien kehittäminen. Esimerkkinä Espoo Catering

Vuosi	2010	Sivumäärä	49
-------	------	-----------	----

Espoon kaupungilla, Vantaan kaupungilla ja Laurea-ammattikorkeakoululla on meneillään Welfare Business Management -hanke. Hankkeen yhtenä tärkeänä osana on kotihoidon ateriapalveluiden kehittäminen. Idea opinnäytetyön tekemiseen lähti tämän hankkeen pohjalta.

Tämän opinnäytetyön pääongelma on tutkia, miten kotiateriapalveluiden eri prosesseja voidaan kehittää Espoo Cateringissa. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Teoreettisessa osassa käsiteltiin kotihoidon tukipalveluita ja sitä, miten ne pystytään hoitamaan väestön ikääntyessä ja kotiateriapalveluiden kysynnän kasvaessa. Lisäksi opinnäytetyössä tarkasteltiin niitä lakeja ja ohjeita, jotka säätelevät kotihoidon ateriapalveluita. Erityisesti keskityttiin siihen, mitkä uudet toimintamallit tukisivat Espoon kotihoidon tukipalveluita tulevana vuosina ja mitä investointeja tarvitaan niiden saavuttamiseksi.

Empiirinen tutkimusaineisto hankittiin teemahaastattelemalla Espoo Cateringin liiketoiminnan sihteerä, taloussihteerä sekä ravitsemispäällikköä. Kotihoidon puolelta teemahaastateltiin pohjoisen Espoon aluepäällikköä ja kotihoidon päällikköä. Lisäksi tutkittiin väestöennusteita ja näin kartoitettiin kotiateriapalveluiden kysyntää tulevana vuosina. Opinnäytetyössä tutkittiin myös kotiateriapalveluiden tuotantomalleja, palvelusetelien käyttöönottoa sekä verkostoitumista pk-yrityksien kanssa mahdollisena ratkaisuna tulevaisuuden haasteisiin.

Tutkimuksesta selvisi, että kotihoidon tukipalveluiden tarve tulee kasvamaan sen jokaisella osa-alueella ja investointeja ja uutta suunnittelua kotihoidon tukipalveluihin tullaan tarvitsemaan. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa aihetta tutkittaessa tai kotihoidon tukipalveluita edelleen kehitettäessä.

Asiasanat      kotiateriapalvelu, prosessit, verkostoituminen, väestöennusteet

Leena Mäkituuri

Developing home meal service processes. Case Espoo Catering

Year	2010	Pages	49
------	------	-------	----

---

The City of Espoo, the City of Vantaa and Laurea University of Applied Sciences have a joint ongoing Wellfare Business Management project. The purpose of the thesis is based on this project. An essential objective of this project is to develop homecare catering.

The thesis is a qualitative study. In the theoretical section of this thesis, homecare support services were elaborated, and how the support services and home catering could be carried out, when people get older and the demand of home catering services grows. This thesis also considered legislation and guidelines regulating home catering services. The study especially focuses on new models of operation to support home catering services of Espoo in the coming years and which investments are needed.

The empirical data was collected by theme interviewing Espoo Catering Business Secretary, the Financial Secretary and the Catering Manager. In northern Espoo, the Espoo regional Director and the Home Care Director were theme interviewed. In addition, population growth predictions were studied and thus the demand for the coming years was surveyed. Finally, the solution for the future was analyzed, i.e. whether it would be useful to change the production model of home catering services and to introduce vouchers or networking with SMEs.

The study made clear, that home service processes will grow in every sector and investments and new planning for support services in the future are needed. The results of this thesis can be taken into consideration when further examining and developing supported home care and catering.

Keywords      home catering, networking, population growth, processes

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Taustaa.....	6
1.2	Pääongelma ja alaongelmat.....	6
1.3	Aiempi tutkimus .....	7
2	Lainsäädäntö .....	8
3	Kotihoidon ateriapalveluiden tavoitteet Espoon kaupungissa.....	9
4	Espoon kaupungin väestöennusteet.....	10
5	Ikääntyneiden ravitsemuksen tavoitteet Espoon kotiateriapalvelussa .....	12
6	Ruokavaliot.....	15
6.1	Aterioiden ja välipalojen koostaminen .....	16
6.2	Ruokalistasuunnittelu .....	17
7	Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit .....	21
7.1	Palveluprosessi .....	21
7.2	Ruokatuotannon pääprosessit .....	22
7.3	Ruokatuotannon kokonaissuunnittelu.....	23
8	Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi .....	23
9	Kotiateriapalveluprosessien kehittäminen. Esimerkkinä Espoo Catering .....	24
9.1	Espoo Cateringin organisaation toiminta-ajatus, johtaminen, visio ja arvot..	25
9.2	Tilausprosessi ja sen kehittäminen .....	29
9.3	Tuotantoprosessi ja sen kehittäminen .....	30
9.4	Kuljetusprosessi ja sen kehittäminen.....	32
9.5	Informaatioprosessi ja sen kehittämien .....	34
9.6	Laskutus- ja maksuprosessi ja sen kehittäminen .....	36
10	Palveluseteli tuotteena .....	36
10.1	Palvelusetelin käyttötarkoitus .....	37
10.2	Palvelusetelin hankkiminen.....	37
10.3	Palvelusetelin kustannukset ja hyödyt.....	39
11	Kehittämisehdotukset .....	40
12	Pohdinta .....	42
	Lähteet .....	44
	Liitteet.....	47
	Liite 1 Teemahaastattelurunko .....	47

## 1 Johdanto

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön aiheen taustatekijöitä ja sitä, miten tähän aiheeseen päädyttiin. Lisäksi tarkastellaan lyhyesti Espoo Cateringin tämänhetkistä kotiateriapalvelutoimintaa.

### 1.1 Taustaa

Espoon kaupungilla, Vantaan kaupungilla ja Laurea-ammattikorkeakoululla on meneillään Welfare Business Management -hanke, jossa keskitytään vanhuksille suunnattujen palveluiden kehittämiseen. Espoon kaupungin puolelta hankkeessa ovat mukana senioripalvelujen kehittämisjohtaja, kotihoidon päällikkö, palvelupäällikkö, erityissuunnittelija, johtava sosiaalityöntekijä ja kotihoidon ohjaaja. Hankkeen yhtenä tärkeänä osana on kotihoidon ateriapalveluiden kehittäminen, jonka eteenpäin viemiseksi aloin työstämään tätä opinnäytetyötä.

Kävimme 27.1.2010 opinnäytetyöni ohjaajan, yliopettaja Irma Tikkasen kanssa Espoo Cateringin toimistossa tapaamassa toimitusjohtaja Minna Aholaa. Sovimme palaverissa, että opinnäytetyössä keskitytään kotiateriapalveluprosessien kehittämiseen. Opinnäytetyössä tulee myös selvittää kotiateriapalveluiden tarpeen kasvu ja se, miten siihen pystytään vastaamaan, miten tuotanto saadaan keskitettyä. Palvelusetelin käyttöönottoa mietitään yhtenä ratkaisuna kasvavaan kysyntään.

Espoo Cateringilla on tällä hetkellä kaksi kotipalveluaterioita tuottavaa tuotantokeittiötä. Kotipalveluaterioita tuotetaan Puolarmetsän ravintokeskuksessa ja Viherlaakson keskuskeittiössä. Tuotettuja kotiaterioita toteutui vuonna 2009 noin 180 000. Tuotanto pitäisi saada keskitettyä ja kustannukset alhaisemmiksi.

### 1.2 Pääongelma ja alaongelmat

Tämän opinnäytetyön pääongelma on tutkia, miten kotiateriapalveluiden eri prosesseja voidaan kehittää Espoo Cateringissa.

Teoriaosuuden alaongelmia ovat seuraavat:

Minkälainen on kotihoidon ateriapalveluja koskeva lainsäädäntö? (Luku 2)

Mitkä ovat Espoon kotihoidon ateriapalveluiden tavoitteet? (Luku 3)

Minkälaiset ovat Espoon kaupungin väestöennusteet? (Luku 4)

Mikä merkitys on ruokatuotannon eri prosesseilla kokonaissuunnittelussa? (Luku 7)

Empiirisen osan alaongelmia ovat seuraavat:

Miten Espoon kotiaterioiden tilausprosessia voitaisiin kehittää? (alaluku 9.2)

Mitä muutoksia tarvitaan kotiaterioiden tuotantoprosessiin? (alaluku 9.3)

Minkälaisia vaihtoehtoja on mietitty kotiateriakuljetuksille? (alaluku 9.4)

Miten kuljetuskustannukset saadaan kohtuullisiksi? (alaluku 9.4)

Miten informaation kulku varmistetaan tilaus-, tuotanto- ja jakeluprosessin välillä? (alaluku 9.5)

Miten kotiateriapalveluiden laskutusprosessia voitaisiin kehittää? (alaluku 9.6)

Miksi palvelusetelit tulisi ottaa käyttöön Espoon kotihoidon tukipalveluihin? (Luku 10)

### 1.3 Aiempi tutkimus

Taulukossa 1 on lueteltu aiheeseen liittyvät aikaisemmat ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt.

Tekijä ja vuosi	Työn nimi
Kiviaho, Katja 2009	Nokian kaupungin vanhusten ateriapalveluselvitys. Opinnäytetyö
Koskimäki, Heidi 2009	Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen kaupungin ateriapalvelun asiakkaille. Opinnäytetyö
Kukkonen, Terhi; Seppänen, Leena 2009	Kainuulaisen ikääntyneen kokemuksia palvelusetelin käytöstä. Opinnäytetyö
Kaleva, Hanna 2009.	Kuntien ateriapalvelujen kilpailuttaminen ja sopimuksentekoperusteet. Opinnäytetyö.
Varkoi, Tiina 2010	Reilun kaupan tuotteiden käyttö osana vastuullista liiketoimintaa julkisissa ruokapalveluissa. Esimerkkinä Espoo Catering. Opinnäytetyö.
Hänninen, Kirsi 2007.	Valmistuskeittiön sekä kuumennus- ja jakelukeittiöiden välisten kuljetusten kehittäminen. Esimerkkinä Kymijoen ravintolapalvelut Oy. Opinnäytetyö.

Taulukko 1: Aikaisemmat opinnäytetyöt

Taustatutkimuksena opinnäytetyölle tutkin aiheeseen liittyviä aikaisempia opinnäytetöitä. Taulukossa 1 esitellyistä opinnäytetöistä yksikään ei käsitellyt kotiateriapalveluprosessien kehittämistä. Lähinnä opinnäytetyön aiheita oleva tutkimus käsitteli ikääntyneen kokeimuksia palvelusetelin käytöstä. Muut opinnäytetyöt käsittelivät asiakastyytyväisyyskyselyitä ja kuntien ateriapalvelujen kilpailuttamista.

## 2 Lainsäädäntö

Kotipalveluilla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolaissa (710/82) asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. Kotipalveluina järjestetään kodinhoitajan tai kotiaavustajan antamaa kodissa tapahtuvaa yksilön ja perheen työapua, henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista sekä tukipalveluja, joita ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut (Sosiaali- ja terveysministeriö 1983.) Lisäksi tähän kategoriaan voidaan liittää asiakkaan turvallisuutta edistävät palvelut, kuten turvapuhelin ja -ranneke sekä partioiminen iltoisin, öisin ja viikonloppuisin.

Ruokatuotannon turvallisuutta pyritään varmistamaan lainsäädännön avulla. Vuonna 1995 tuli voimaan laki, jonka mukaan elintarvikealan elinkeinoharjoittajalla on velvollisuus suunnitella ja toteuttaa omavalvontaa. Elintarvike- ja ruokatuotannon turvallisuuden varmistamiseksi tulee toiminnanharjoittajalla olla kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Monimutkaistuvat valmistus- ja tuotantoprosessit, tuotannon kasvanut määrä ja vastuun jakautuminen eri toimijoille ovat lisänneet tarvetta ehkäistä virheitä. Ammattikeittiöillä on myös oltava tiedot ostetuista raaka-aineista ja toiminnanharjoittajalle myydyistä ruokarivistä EU:n asetukseen (178/2002) liittyvän jäljitettävyyssäädöksen mukaisesti, joka tuli voimaan vuoden 2005 alusta.

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) tehtävänä on seurata ja kehittää kansanravitsemusta ravitsemussuositusten, toimenpide-ehdotusten ja niiden seurannan avulla. Uusimmat pohjoismaisiin ravitsemussuosituksiin pohjautuvat ravitsemussuositukset julkaistiin vuonna 2005 (Maa- ja metsätalousministeriö 2007.) Eduskunta on hyväksynyt lain myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä täysistunnossaan 5.6.2009. Lain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palveluntuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Kunta päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta sekä siitä missä sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluseteliä käytetään. Kunta pitää hyväksymistään yksityisistä palvelujen tuottajista julkista luetteloa, jossa kerrotaan myös palvelujen hinnat.



### 3 Kotihoidon ateriapalveluiden tavoitteet Espoon kaupungissa

Kun asiakas ei enää jaksa tai kykene itse valmistamaan aterioita, kotipalveluaterioiden avulla voidaan turvata osa vanhuksen ravinnon saannista. Kotipalveluateria on lounasateria, jolla tyydytetään noin kolmasosa päivittäisestä energian ja ravintoaineiden tarpeesta. Ateriakokonaisuuden suositeltava energiamäärä on 600 - 800 kcal (2,5 - 3,5 MJ). (Espoon kaupunki 2006a.)

Palveluateria on tarkoitettu yhdeksi ateriaksi. Lounasruoan ravintosisältö on mitoitettu yhtä ateriointikertaa varten. Annosta ei tule sen vuoksi jakaa useammalle aterialle. Kotipalveluateria ei sisällä ruokajuomia eikä leipärasvaa, ruokaleipä sisältyy annokseen keittoruokapäivinä. Lounaan lisäksi on suositeltavaa syödä aamupala, päivällinen ja iltapala sekä välipaloja tarpeen mukaan. Henkilö voi omilla valinnoillaan vaikuttaa siihen, mitä muuta päivän aikana syö ja juo. (Espoon kaupunki 2006a.)

Espoon kotihoidon tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden turvallinen eläminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Periaatteena on, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan käyttämään omia voimavarojaan arjen askareissa oman läheisverkostonsa turvin. Kotihoito tukee ja vahvistaa asiakasta auttamalla niissä toimissa, joihin hän ei itse pysty tai joihin hän ei saa apua esimerkiksi omaisiltaan tai läheisiltään. Palvelun antaminen perustuu kattavan toimintakyvyn ja avun tarpeen arviointiin, jossa huomiota kiinnitetään asiakkaan fyysiseen arjen toimintakykyyn, psykososiaaliseen hyvinvointiin ja asuinympäristön toimintakyvylle asettamiin esteisiin. (Espoon kaupunki 2006b.)

Keskustelemalla asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa sovitaan niistä toimenpiteistä, joista asiakas ja hänen läheisensä huolehtivat ja toimenpiteet, joista kotihoito vastaa. Asiakas, hänen omaisensa tai muu läheinen voi hakea kotihoidon palveluja ottamalla yhteyttä (esimerkiksi soittamalla) asiakkaan asuinalueen kotihoitoon. Keskustelemalla asiakkaan tai yhteydenottajan kanssa kotihoidon ohjaaja ja/tai sairaanhoitaja tekee ensimmäisen arvion asiakkaan palvelutarpeesta. Kotihoitopalveluja kohdennetaan oikeudenmukaisesti eniten apua tarvitseville ja saatetaan kuntalaiset tasavertaiseen asemaan asuinpaikasta riippumatta. (Espoon kaupunki 2010.)

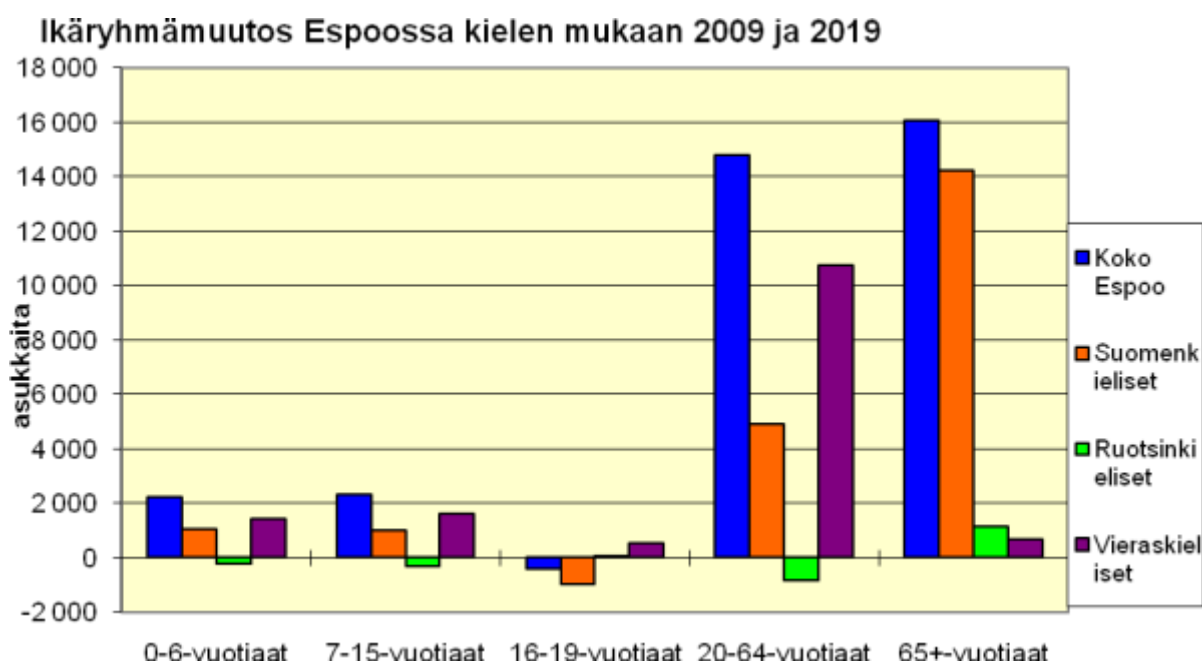
Kotihoidolla on erilaisia toimintamuotoja. Kotisairaanhoito on lääkärin valvoma ja lääkärin lähetteen perusteella annettavaa sairaanhoitoa kotona. Kotihoito tukee asiakasta selviytymään päivittäisistä toiminnoista kotona keskittyen henkilökohtaiseen hoivaan kodin hoitamisen sijasta. Ne asiakkaat, jotka tarvitsevat apua vain kotitöissä, kuten siivouksessa ja kaupassa käynnissä, ohjataan tällä hetkellä pääsääntöisesti käyttämään yksityisiä palveluja. Kotihoidon tukipalveluja ovat mm. ateriapalvelu, turvapalvelu, kauppapalvelu, kylve-

tyspalvelu, vaatehuolto ja siivouspalvelu. Kotihoidon maksu määräytyy huomioimalla asiakkaan avuntarve, palvelukokonaisuus ja bruttotulot. (Espoon kaupunki 2006b.)

#### 4 Espoon kaupungin väestöennusteet

Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan Suomen väkiluku ylittää 6 miljoonan rajan vuonna 2024, jos väestönkehitys jatkuu nykyisen kaltaisena. Ennuste perustuu havaintoihin syntyvyyden, kuolevuuden ja muuttoliikkeen menneestä kehityksestä. Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17 prosentista 27 prosenttiin vuoteen 2040 ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Työikäisten määrä alkaa vähentyä vuonna 2010, jolloin sotien jälkeiset suuret ikäluokat siirtyvät eläkeikään. Tilastokeskuksen väestötilastoiden mukaan eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden ja tätä vanhempien määrä lähes kaksinkertaistuu nykyisestä 905 000:sta 1,79 miljoonaan vuoteen 2060 mennessä. Yli 85-vuotiaiden osuuden väestöstä ennustetaan nousevan viime vuodenvaihteen 2 prosentista 7 prosenttiin ja heidän määränsä nykyisestä 108 000:sta 463 000:een.

Myös Espoossa väestö ikääntyy merkittävästi tulevina vuosina, mikä selviää alla olevasta kuviosta (kuvio1). Tästä voidaan päätellä, että kotipalvelun tarve, sen kaikilla osa-alueilla tulee kasvamaan merkittävästi. Myös kotipalvelun tukipalvelujen, kuten ateriapalvelu, tarve tulee kasvamaan.



Kuvio 1: Espoon väestö kielen mukaan 2009 ja 2019 (Espoon kaupunki 2009.)

Koko Espoon väestöstä on valtaosa suomenkielisiä. Yli 65-vuotiaista ruotsinkielisten osuus hieman kasvaa, mutta muut vieraat kielet tässä ikäluokassa vähenevät. Nuorten ikäryhmässä tilanne on päinvastainen.

Alla olevasta taulukosta (taulukko 2) selviää, että Espoon koko väestöstä yli 65-vuotiaita on vuoteen 2019 mennessä jo 15 prosenttia koko Espoon väestöstä. Nyt vuonna 2010 vastaava luku on 10,8 prosenttia.

Väestö yhteensä	Koko Espoo		Suomenkieliset		Ruotsinkieliset		Vieraskieliset	
	2009	2019	2009	2019	2009	2019	2009	2019
0-6-vuotiaat	23 522	25 755	19 238	20 292	2 204	1 971	2 080	3 492
7-15-vuotiaat	27 337	29 678	22 769	23 763	2 527	2 236	2 041	3 679
16-19-vuotiaat	12 362	11 950	10 443	9 489	1 047	1 073	872	1 388
20-64-vuotiaat	152 915	167 725	128 037	132 926	10 636	10 093	13 939	24 706
65+-vuotiaat	25 429	41 493	21 548	35 784	3 419	4 547	462	1 162
75+-vuotiaat	10 233	15 878	8 529	13 636	1 546	1 918	158	324
85+-vuotiaat	2 351	4 009	1 887	3 449	442	488	22	72

Taulukko 2: Espoon väestö kielen ja iän mukaan vuosina 2010 ja 2019 (Espoon kaupunki 2009.)

Espoon väestö ja sen muutokset ikäryhmittäin ovat huomattavat seuraavan kymmenen vuoden aikana. Ikäihmisten osuus koko väestöstä kasvaa merkittävästi ja tämä seikka tuo mukanaan monenlaisia haasteita Espoon kaupungille. Nuorten ja työikäisten määrä on laskusuuntainen. Vanhusten määrän ja eliniän kasvu vaikuttaa merkittävästi sosiaali- ja terveyspalveluihin. Yli 75-vuotiaiden määrän arvioidaan kaksinkertaistuvan vuoteen 2035 mennessä. Valtakunnalliset suositukset ohjaavat ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämiseen, kotona asumisen tukemiseen ja avopalveluiden ensisijaisuuteen. Edellä mainitut asiat lisäävät kotihoidon palveluiden tarvetta. Kotihoito myös vastaa palveluntuottajien palveluiden ja asiakkaan palveluntarpeen yhteensovittamisesta.

## Espoon väestön muutos 2009-2019

	Koko Espoo	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Vieraskieliset
0-6-vuotiaat	2 233	1 054	- 233	1 412
7-15-vuotiaat	2 341	994	- 291	1 638
16-19-vuotiaat	- 412	- 954	26	516
20-64-vuotiaat	14 810	4 889	- 846	10 767
65+-vuotiaat	16 064	14 236	1 128	700
75+-vuotiaat	5 645	5 107	372	166
85+-vuotiaat	1 658	1 562	46	50

Taulukko 3: Espoon väestömuutokset vuosina 2009-2019 (Espoon kaupunki 2009.)

## 5 Ikääntyneiden ravitsemuksen tavoitteet Espoon kotiateriapalvelussa

Ikääntyneiden ravitsemukseen vaikuttavat ikääntymisen lisäksi sosiaaliset ja psyykkiset tekijät, haju- ja makuaisti, ruokailutottumukset, hampaiden ja suun terveys, sairaudet ja lääkkeet sekä erityisruokavaliot. Ravitsemuksen tavoitteena on turvata elimistön tarpeita vastaava riittävä ravintoaineiden ja sopiva energian saanti. Lisäksi tarvitaan riittävät ravintoainevarastot sairaus -ja stressitilanteiden varalle. Hyvä ravitsemus on osa kokonaisvaltaista hoitoa ja kuntoutusta. Ruokailu tuottaa mielihyvää ja on yksi päivän kohokohdistus. Useat pienet ja riittävän pitkälle aikavälille vuorokaudessa sijoittuvat ateriat varmistavat harvoja aterioita paremmin ravinnon riittävyyden. Viihtyisä ruokailuympäristö lisää ruokailuhetken nautittavuutta. Ruokailun tavoitteena on myös säännöllisyys ja ikäihmisten tottumuksiin sopiva ateriarhythmi. Ravitsemuksen turvaamisessa keskeistä on moniammatillinen yhteistyö. Ruokapalvelu suunnittelee ruoan asiakkaalle sopivaksi. Hoitajat seuraavat asiakkaiden ruokailua ja varmistavat, että he saavat sopivasti ja riittävästi energiaa, ravintoaineita sekä nestettä. Aterioiden ja ruokailun suunnitteluun otetaan mukaan myös asiakkaat ja omaiset.

## Kotipalveluaterian sisältö:

pääruoka lisäkkeineen tai  
lakto-ovovegetaarinen kasvisruoka tai  
erityisruokavaliot mukainen ateriakokonaisuus sekä  
tuoresalaattia kastikkeineen  
jälkiruoka  
ruokaleipä keittoruoan kanssa

Ateriaan ei sisälly ruokajuomia, leipää eikä ravintorasvaa. Ruokalistan mukainen ruoka sopii sellaisenaan myös diabeetikoille, kolesterolipotilaalle, Marevan-läkettä käyttäville

potilaille, vatsahaavapotilaille sekä lähes kaikille sappi- ja kihtipotilaille. Ruokalistan mukaiset ateriat ovat suurelta osin vähälaktoosisia, mutta joitakin poikkeuksia on, esimerkiksi pinaattikeitto. Lisäksi on saatavissa rakennemuutetut vaihtoehdot, tehostettu ruokavalio ja erityisruokavaliot. (Espoo Catering, palvelusopimus 2009.)

Tilausta tehtäessä on tärkeää tarkistaa todetut sairaudet ja ruokaan liittyvät rajoitukset henkilön potilastiedoista ja henkilöä haastatteleamalla. Henkilöltä kysytään, onko hän huomannut jonkin ruoka-aineen aiheuttavan haitallisia oireita. Jos kyseessä on toiminnallinen oire, vaivan haitta-aste liittyy usein käyttömäärään, esimerkiksi pieni kerta-annos kerran päivässä syötynä ei aiheuta vaivoja. Allergiaoireet voivat kuitenkin tulla pienistäkin määristä, ja on tärkeää selvittää, miten tarkasti ruoka-ainetta tarvitsee välttää. Ruokavaliion toteuttamiseen liittyvissä asioissa kannattaa ottaa yhteyttä ruokapalvelun tarjoajaan tai tarvittaessa ravitsemusterapeuttiin. Ruokailausta tehtäessä on tärkeää selvittää erityisruokavaliion tarve ja perusteet perusruoasta poikkeavalle ruokavaliolle. (Espoo Catering, palvelusopimus 2009.)

Viiden viikon ruokalistalla tarjotaan vaihdellen:

- kokoliha/broileri/kalkkunaruoaka
- kalaruoaka
- jauheliharuoaka
- kasvisruoaka
- kappalemaista ruoaka, esimerkiksi lihapullia, pihvejä jne. lisäkkeineen
- makkara/nakkiruoaka
- toiveruokapäivän lounasruoaka

Jokaisessa ammattikeittiössä on mietittävä, millaisia raaka-aineita ruokatuotannossa käytetään ja keneltä ne hankitaan. Raaka-ainetoimittajien kilpailuttamisella pyritään varmistamaan, että raaka-aineiden hintaan, laatutekijöihin ja toimituksiin liittyvät tekijät ovat sopusoinnussa yrityksen ja organisaation linjan kanssa. Raaka-aineiden ja tavarantoimittajien kilpailuttamisessa hyödynnetään ruokatuotannosta kerättyjä tietoja. Ruokatuotannossa käytettävien raaka-aineiden valintaa ohjaavat ruokalistasuunnittelussa käytetyt periaatteet. Raaka-aineiden laatu, hinta ja hinta-laatu-suhde ohjaavat valintoja. Niiden lisäksi käytettävien raaka-aineiden soveltuvuutta voidaan punnita ravitsemuksellisten, tuotannollisten ja toiminnallisten ominaisuuksien kannalta. Kotipalveluaterioissa, joissa ravitsemussuositukset ohjaavat toimintaa, on raaka-aineiden valinnassa painotettava niiden ravitsemuksellisia ominaisuuksia, kuten esimerkiksi suola- ja rasvapitoisuutta, rasvan laatua, laktoosin tai gluteenin määrää raaka-aineessa ja raaka-aineen sisältämien yleisesti allergisoivien raaka-aineiden määrää. (Nuutinen, Mikkonen, Peltola, Silaste, Siljamäki-Ojansuu, Uotila & Sarlio-Lähteenkorva 2009.)

### *Viljavalmistteet*

Viljavalmistteet, kuten leipä ja puurot, ovat tärkeä osa suomalaista ruokavaliota. Yhdessä perunan kanssa ne muodostavat ruokavalion rungon. Viljavalmistteista suositetaan täysjyväviljaa, sillä se on hyvä vitamiinien, kivennäisaineiden ja kuidun lähde.

Täysjyväviljaa ovat:

- vehnä (hiivaleipä- ja grahamjauhot, täysjyvävehnäjauhot, hiutaleet, leseet, alkioit, tummat mannasuurimot ja tummat makaronit)
- ruis (jauhot, hiutaleet)
- kaura (hiutaleet, leseet)
- riisi (tummat suurimot), luonnonriisi
- ohra (jauhot, hiutaleet, suurimot)
- tattari (jauhot, hiutaleet, suurimot)
- hirssi (hiutaleet, suurimot)

Mikäli leipää on vaikea syödä esimerkiksi puremis- ja/tai nielemisvaikeuksien vuoksi, sen tilalla tarjotaan puuroja, vellejä, viljapohjaisia jälkiruokia tai jogurttia/kiisseliä, johon on lisätty korppujauhelmaa.

### *Peruna*

Peruna on vanhuksille mieluinen ruoka-aine. Lisäksi se on ravintosisällöltään monipuolinen elintarvike. Perunaruokia suositellaan syötäväksi päivittäin.

### *Kasvikset, hedelmät ja marjat*

Parhaimmillaan kasvikset ovat tuoresalaatteina ja raasteina, jotka ovat rakenteeltaan helposti pureskeltavia ja nieltäviä sekä riittävän kosteita. Kasviksia voi tarjota myös kypsennettyinä ja kasvismuhennoksina. Hedelmiä ja marjoja voi tarjota sellaisenaan sekä mehuina, kiisseleinä ja muina marjajälkiruokina. Sokeria voidaan käyttää makeuttamiseen.

### *Maitovalmistteet*

Maitovalmistteisiin kuuluvat nestemäiset maitovalmistteet kuten maito, piimä, viili ja jogurtti sekä erilaiset juustot. Niistä saatava kalsium ja D-vitamiini ovat välttämättömiä luuston hyvinvoinnille läpi elämän. Maitovalmistteet saattavat olla huomattava piilorasvan lähde.

### *Ruokajuomat*

Jotta rasvan saanti pysyisi kohtuullisena, työikäisille potilaille valitaan ruokajuomaksi rasvaton maito/piimä ja muista maitovalmistteista (jogurtit, viilit, juustot) joko vähärasvaisia

tai rasvattomia vaihtoehtoja. Palvelutalojen eläkeläisruokailijoille valitaan ruokajuomaksi rasvaton maito ja täysmaito sekä piimä ja muista maitovalmisteista (jogurtit, viilit, juustot) valitaan joko vähärasvaisia tai rasvattomia vaihtoehtoja. Pitkäaikaissairaiden, aliravitustujen ja kuntoutussairaiden ruoanvalmistuksessa voidaan käyttää runsasrasvaisia maitovalmisteita (kermaa ja täysmaitoa), ruokajuomaksi valitaan kevyt- tai täysmaitoa ja piimää ja muina maitovalmisteina (jogurtit, viilit, juustot) voidaan tarjota myös runsaasti rasvaa sisältäviä tuotteita.

#### *Liha, kala, sisäelimet ja muna*

Rasvapitoisuuden ja rasvan laadun huomioon ottaminen on tärkeää käytettäessä lihaa ja lihavalmisteita. Rasvan laadun ja vaihtelun takia suositellaan kanaa ja kalaa 2-3 kertaa viikossa. Maksaruokat ovat hyviä vaihtoehtoja kerran 2 - 3 viikon aikana. Maksamakkaraa ja pasteijaa voi syödä useamminkin. Leikkeleet ovat normaalisuolaisia kokolihaleikkeitä tai makkaraa.

#### *Ravintorasvat*

Ravintorasvoja ovat kasviöljyt, voi, margariinit ja voikasviöljyseokset. Suurin osa ravintorasvoista tulee olla kasvirasvaa niiden hyvän rasvahappokoostumuksen takia. Ruoanvalmistuksessa käytetään kasviöljyä ja margariineja. Työikäisten sairausten, palvelutalojen eläkeläisruokailijoiden sekä kotihoidon ateriapalveluasiakkaiden ravintorasvana käytetään 60-70 % kasvirasvasevitettä sekä pyydettyä voita.

#### *Mausteet ja suola*

Ruoanvalmistuksessa suositetaan vanhuksille tuttuja mausteita, kuten mauste- ja valkopippuria, persiljaa, tilliä, ruohosipulia, purjoa, sipulia ja laakerin lehteä. Ruokiin saadaan makua myös käyttämällä monipuolisesti juureksia: porkkanaa, lanttua, selleriä ja palsternakkaa.

## 6 Ruokavaliot

Tarvittaessa kaikki ruokat voidaan tarjota rakenteeltaan muunnettuina. Tavanomaisia ruokia ja ruokalajeja, joiden rakenne on normaali, käytetään rakennemuunnettua ruokavaliota noudattavien kohdalla mahdollisuuksien mukaan. Rakennemuunnetuissa ruokavalioissa valitaan pehmeitä ruokatuotteita ja vältetään perusruoan jauhamista, jotta valmiin ruokannoksen ulkonäkö on houkutteleva ja ruokahalua herättävä. Rakennemuunnettua ruokavaliota käyttävien sairausten ruokavaliosuunnittelussa käytetään tarvittaessa ravitsemusterapeutin apua, jotta voidaan taata potilaan riittävä energian ja suojaravintoaineiden saanti. (Nuutinen ym. 2009.)

### *Pehmeä ruokavalio*

Tätä ruokavaliota noudatetaan, kun puremiskyky on heikentynyt. Ateriat koostetaan tavallisista ruokalajeista ja ruoka-aineista, jotka ovat pehmeitä ruoanvalmistuksen jälkeen.

Pehmeän ruokavalion ruoat voidaan tarvittaessa hienontaa haarukalla. Pehmeitä ruokalajeja ovat esimerkiksi keitetty peruna, pehmeä leipä (ilman kuorta), laatikkoruoat, lihapullat, liha- ja kalamureke, muhennokset, puurot, vellit ja vanukkaat. Tavoitteena on valita jo valmiiksi pehmeitä ruokatuotteita.

### *Sosemainen ruokavalio*

Soveltuu henkilöille, joille pehmeä ruokavalio on liian karkeajakoinen. Ruoan pystyy syömään pureskelematta. Liha, vihannekset ja juurekset soseutetaan. Ruoan nielemisen helpottamiseksi kastiketta käytetään runsaasti ja kiisselit sekä keitot valmistetaan soseutuista marjoista ja hedelmistä.

### *Hienojakoisen ruokavalio*

Hienojakoista ruokavaliota noudatetaan, kun nieleminen on häiriintynyt. Ruokien rakenne on verrattavissa pyreisiin.

### *Nestemäinen ruokavalio*

Käytetään henkilöille, joille on tehty pään, suun tai ruoansulatuskanavan alueelle kohdistunut suuri leikkaus. Ruokavalio on rakenteeltaan nestemäistä ja niin ohutta, että ruoan pystyy juomaan paksulla pillillä, mukilla tai nokkamukilla. Ruokavalio koostuu pyreistä tehdyistä keitoista ja jälkiruoista sekä velleistä. Tarvittaessa käytetään energialisää. Täydennysravintovalmistejuomia suositellaan 1-2 annosta päivässä.

### *Osittain rakennemuutettu ateria*

Ateria voi sisältää esimerkiksi pelkän salaatin hienonnettuna tai perunan soseena. Mikäli asiakas tilaa osittain rakennemuunnetun aterian, salaatti toimitetaan aina hienonnettuna. Rakennemuunnettua ruokavaliota tai muuta erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden osuus selvitetään laitospöytäkohtaisesti Espoo Cateringin toimesta vuosittain.

## 6.1 Aterioiden ja välipalojen koostaminen

Aamupalalla suositaan täysjyväpuuroja ja -vellejä. Leikkeleenä on lihaleikkeitä ja makkaraa, juustoja ja kananmunaa. Leipärasvana käytetään kasvimargariinia (rasia). Juomana tarjotaan vettä, maitoa tai piimää. Nestemäiset maitovalmisteet voidaan korvata hapanmaitovalmisteilla kuten viilillä ja jogurtilla. Aterialla tarjotaan myös tuoremehua tai tuoreannos (marjoja ja hedelmiä tuoreena, pakastettuna, soseena, tuorekeittona, kiisseleinä tai nektareina). Aamupalan päätteeksi tarjotaan kahvia tai teetä. Lounaan ja päivällisen



pääruoka-aineeksi valitaan vaihdellen kokolihaa, jauhelihaa, kanaa, broileria, kalkkunaa, kalaa tai makkaraa. (Espoo Catering, palvelusopimus 2009.)

Täysipainoiseen ateriaan kuuluu noin 60 g kypsää lihaa tai 90 g kypsää kalaa. Pääruoka voi olla myös kasvisruoka. Lisäkkeenä tarjotaan perunaa, riisiä tai pastaa. Aterialla tarjotaan kasviksista valmistettuja raasteita ja salaatteja tai keitettyjä kasviksia. Salaatit ja raasteet valmistetaan pehmeiksi ja kosteiksi puremisen ja nielemisen helpottamiseksi. Salaa-tinkastikkeet tuovat kosteutta salaatteihin. Jälkiruoka päättää lounaan ja päivällisen. Jäl-kiruokana tarjotaan marjoista ja hedelmistä valmistettuja tuorekeittoja, kiisseleitä, salaatteja, hyytelöitä ja puuroja. Muita vaihtoehtoja ovat mm. jäätelö, jäädykkeet, rahkaruoat ja ohukaiset. (Espoo Catering, palvelusopimus 2009.)

Aamupäivän välipala tarjotaan tarvittaessa lisäenergiaa tarvitseville tai pieniä annoksia nauttiville asiakkaille. Se on energiatiivis välipala, joka voi olla esimerkiksi pirtelö tai muu juoma, hedelmäsose, rahka, vaahto, vanukas tai jogurtti. Iltaapäivän välipalalla tarjotaan esimerkiksi kahvileipää, pullaa tai marjapiirakkaa tai pirtelöä/muuta juomaa, hedelmäsosetta, rahkaa, vaahtoa, vanukasta tai jogurttia. Ilta-pala koostetaan leivästä, kasvi-margariinista, lihaleikkeestä/juustosta tai vaihtoehtoisesti kylmästä marjapuurosta. (Espoo Catering, palvelusopimus 2009.)

## 6.2 Ruokalistasuunnittelu

Ruokalistasuunnittelulla tarkoitetaan asiakkaalle tarjottavan ruokatuotevalikoiman kokoa-mista. Ruokalistoilla on koko päivän tai yhden aterian (esimerkiksi lounas) vaihtoehdot (yksi tai useampia vaihtoehtoja) ruokalistan voimassaoloajalle. (Taskinen 2007, 24.) Ruokalistasuunnittelu voi olla keskitettyä, jolloin samoja ruokalistoja käytetään useissa keittiöissä, tai se voi koskea vain yhtä ammattikeittiötä. Keskitettyyn suunnitteluun on siirrytty valtakunnallisesti toimivissa ketjuissa sekä useissa alueellisesti tai seudullisesti toimivissa ruokapalveluorganisaatioissa tai -verkostoissa. (Taskinen 2007, 25.) Ruokalistoja laaditta-essa huomioidaan eri ruokalajien kierto ja vaihtelevuus, ruoan ravitsemuksellisuus, asiak-kaiden toiveet ja ikä, vuodenaajat, ruokailuun käytettävissä olevat määrärahat ja ruokien toteutettavuus suurkeittiöissä sekä ruokien tarjoilumahdollisuus vanhusten palvelujen eri asiakaskohteissa.

Suunnittelutyöstä vastaavan henkilön tai henkilöiden osaamisella ja ammattitaidolla on keskeinen merkitys toiminnan onnistumiselle, jotta suunnittelussa käytettäviä tietoja voi analysoida ja peilata niiden merkitystä aiempiin kokemuksiin ja niistä kertyneeseen infor-maatioon. (Taskinen 2007, 25.) Vaihtelua ruokalistalle tuodaan tarjoamalla perinteisiä herkkuja juhlapäivinä (mm. itsenäisyyspäivä, joulukuu, pääsiäinen, juhannus). Teemapäivinä

(1-2 kertaa vuodessa) tavanomaisesta lounaasta/päivällisestä poikkeava juhlavampi tai kyseessä olevaan teemaan liittyvä ateriakokonaisuus. Juhla- ja teemapäivistä tiedotetaan erikseen ruokalistalla. Ruokalistojen suunnittelua ohjaavia tekijöitä ovat muun muassa liikeidea ja strategiat, erilaiset sopimukset, suositukset ja asiakaslupaukset.

Liikeidea ja strategiat ohjaavat esimerkiksi ruokatuotteiden valintaa ruokalistoille ja raaka-ainehankintoja. Asiakasyrityksen kanssa tehdyissä sopimuksissa tai muissa sopimuksissa (esimerkiksi palvelusopimukset) määritellyt palveluun ja ruokatarjontaan liittyvät yksityiskohdat. Niissä voidaan sopia asiakkaille tarjottavien vaihtoehtojen määrästä, laadusta (esimerkiksi kuinka monta ja millaisia lounasruokavaihtoehtoja on päivittäin tarjolla) ja myyntihinnasta, joiden pohjalta ruokalistasuunnittelua lähdetään tekemään. Käytössä olevat toimintaa kuvaavat standardit, merkit tai annetut asiakaslupaukset vaikuttavat ruokalistojen suunnitteluun. Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvät erityistarpeet (ikä, erityisruokavaliot, ruokailua vaikeuttavat sairaudet, ravitsemustila) vaikuttavat ruokalistojen suunnitteluun ravitsemussuositusten kautta. Ruokalistojen ravintoainekoostumusta voidaan selvittää siihen suunniteltujen ohjelmistojen tai ravitsemussuunnittelijan tai -terapeutin asiantuntemuksen avulla (Taskinen 2007, 26 - 27).

Kaikkien asiakasryhmien ruokalistat löytyvät toimittajan Internet-sivuilla osoitteesta [www.espoo.fi/catering](http://www.espoo.fi/catering) sekä intranet-sivuilta Espoo Cateringin alta. Espoo Cateringin palvelusopimuksen mukaan kotihoidon asiakkaat saavat edellisellä viikolla seuraavan viikon ruokalistan ruoankuljetuksen mukana. Perusruokalistoilla käytetään yhtenäisiä ruokaohjeita, jotta voidaan taata kaikille asiakkaille samantasoiset, yhtä ravitsemukselliset ja tasalaatuiset ateriat päivittäin. Ruokalistojen ravintosisältö lasketaan Aromi-ruokatuotanto-ohjelman avulla ruokalistan laadinnan yhteydessä ja verrataan voimassaoleviin ravitsemussuosituksiin. Ruokaohjeiden tuotekehitys on jatkuvaa. Tuotekehityksessä huomioidaan kunkin asiakasryhmän ja tilaajan toiveet ja makutottumukset, uudet elintarvikeraaka-aineet ja ruoanvalmistusmenetelmät. Uudet reseptit testataan ja koemaistetaan ennen kuin ne otetaan perusruokalistoille.

Espoo Cateringin ruokalistasuunnittelijat tekevät tiivistä yhteistyötä suunnittelutyössään. Tämä on tärkeää, sillä on taloudellisesti järkevää, että ruokalistoja on yhtenäistetty kaikissa Espoo Cateringin tuotantoyksiköissä. Kotiateriapalveluiden ja palvelutalojen ruokalistat ovat myös yhtenäiset.

## Erityisruokavaliot

### *Erityisruokavalioiden kuvaukset*

#### *Laktoositon ruokavalio (erittäin niukasti laktoosia sisältävä ruokavalio)*

Tilataan, kun potilas laktoosin imeytymishäiriön vuoksi ei voi käyttää tavallisia maitovalmisteita eikä vähälaktoosisia tuotteita, esimerkiksi hylä ja intotuotteet. Kypsytetyt juustot ovat laktoosittomia ja sopivat ruokavalioon. Kliiniset ravintovalmisteet ja elintarvikkeet, joissa laktoosin määrä on 0,1 g/100 g, ovat sallittuja.

#### *Maidoton ruokavalio*

Tilataan, kun kyseessä on maitoallergia eli allergia maidon proteiineille. Potilas ei käytä mitään maitoa sisältäviä elintarvikkeita (ei juustoa, ei maitoa, ei myöskään laktoositonta maitoa). Maitovalmisteet korvataan soija-, kaura- tai riisijuomilla ja muilla maidottomilla valmisteilla, (jogurtit, vanukkaat, kermavalmisteet).

#### *Keliakiaruokavalio*

Tilataan, kun potilaalla on todettu keliakia. Gluteenittomassa ruokavaliossa käytetään erilaisia gluteenittomia viljoja ja gluteenittomia vehnätärkkelyspohjaisia jauhoseoksia sekä kauraa, joissa gluteenin määrä jää alle sovitun raja-arvon (ns. gluteeniton kaura). Ruokavaliossa käytetään gluteenitonta kaurapuuroa, kauraa sisältäviä gluteenittomia leipiä ja kahvileipiä. Asiakkaalta kysyttävä kauran ja vehnätärkkelyksen käyttö: jos asiakas ei käytä kauraa, eikä vehnätärkkelystä, erikseen maininta: gluteeniton ruokavalio, ei kauraa, ei vehnätärkkelystä. Potilas saa Kelan ruokavaliokorvauksen, kun keliakia on todettu asianmukaisesti.

#### *Vilja-allergisen ruokavalio (vehnä ja muut viljat)*

Tilataan, kun henkilöllä on todettu allergia vehnälle tai vehnälle ja muille viljoille (ruis, ohra ym.). Vilja-allergisen ruokavalio toteutetaan yksilöllisesti ottaen huomioon, miten tarkasti allergiaa aiheuttavia viljoja on tarpeen välttää. Kela ei myönnä potilaalle korvausta vilja-allergian vuoksi.

#### *Tehostettu ruokavalio 1 (2000 kcal/vrk)*

Tilataan, kun henkilön energian ja proteiinin tarve on lisääntynyt tai syöminen jää riittämättömäksi. Energiataso soveltuu ensisijaisesti naisille, tai kuntoutusvaiheessa, kun potilaalle on sairaalasta suositeltu tehostettu ruokavalio. Asiakkaan ravitsemustilan selvityksen mukaan MNA-pisteet ovat alle 22 (aliravitsemustila tai -riski) ja henkilöllä on hauraus- raihnaus-oireyhtymä (huom. henkilö voi olla ylipainoinenkin). Aliravitsemus ja lisäenergian tarve todennetaan ravitsemusterapeutin tekemällä ravitsemustilan arviolla. Tehostetun ruokavalion tarpeellisuus on arvioitava uudelleen kotiutusvaiheessa ja sen jälkeen noin 3

kuukauden välein, esimerkiksi painon nousun ja ravitsemustilan kohentumisen perusteella (mm. MNA-testi).

#### *Tehostettu ruokavalio 2 (2600 kcal/vrk)*

Tilataan, kun henkilön energian ja proteiinin tarve on lisääntynyt, esimerkiksi haava, trauma- ja syöpäpotilailla. Energiataso soveltuu ensisijaisesti miehille, kun kuntoutusvaiheessa potilaalle on sairaalasta suositeltu tehostettu ruokavalio. Asiakkaan ravitsemustilan selvityksen mukaan MNA-pisteet ovat alle 22 (aliravitsemustila tai -riski) ja henkilöllä on hauraus-raihnaus-oireyhtymä. (henkilö voi olla ylipainoinenkin). Aliravitsemus ja lisäenergian tarve todennetaan ravitsemusterapeutin tekemällä ravitsemustilan arviolla.

Tehostetun ruokavalion tarpeellisuus on arvioitava uudelleen kotiutusvaiheessa ja sen jälkeen noin 3 kuukauden välein, esimerkiksi painon nousun ja ravitsemustilan kohentumisen perusteella (mm. MNA-testi).

#### *Proteiini- ja fosforirajoitteinen ruokavalio*

Tilataan munuaispotilaalle lääkärin tai ravitsemusterapeutin ohjeen mukaan. Ei maksaruokia, juuston ja maitovalmisteiden määrä pieni, täysjyvävilja korvataan vaaleilla viljavalmisteilla. Munuaispotilaan ruokavaliossa on oleellista se, mitä muuta lounasaterian lisäksi syödään; mm. paljonko päivän aikana käytetään maitovalmisteita ja täysjyväviljavalmisteita. Proteiini- ja fosforirajoitusruokavalioon on mahdollista sisällyttää myös normaali lounasateria-annos (ei maksaruokia), jolloin päivän muiden aterioiden ja välipalojen koostumus sekä ruokajuomat suunnitellaan ravitsemusterapeutin ohjeen mukaan.

#### *Kaliumrajoitteinen ruokavalio*

Tilataan munuaispotilaalle lääkärin tai ravitsemusterapeutin ohjeen mukaan. Peruna ja kasvikset liotetaan ja keitetään väljässä vedessä kaliumin vähentämiseksi. Täysjyvävilja korvataan vaaleilla viljavalmisteilla.

#### *Dialyysiruokavalio*

Tilataan munuaispotilaalle lääkärin tai ravitsemusterapeutin ohjeen mukaan.

#### *Tutkimusruokavalio*

Tilataan mm. colonoskopiaa edeltävästi. Ruokavaliossa vältetään siemeniä ja kuituja.

#### *Kihti- ja diabetopotilaan ruokavalio*

Kihti- ja diabetopotilaalle sopii tavallinen perusruoka. Ruokavaliossa vältetään maksa- ja silakkaruokia, joiden tilalla tarjotaan asiakkaalle ko. päivänä lakto-ovovegetaarinen kasvisruoka ja maksamakkaran tilalla muu leikkele.

### *Muut erikseen valmistettavat ruokavaliot*

Tilataan tarvittaessa, esimerkiksi suolaton ruokavalio tai ruokavalio, jossa vältettäviä ruoka-aineita on 5 tai enemmän.

### *Kasvisruoka*

Kasvisruokailijoille tarjotaan lakto-ovovegetaarista kasvisruokaa, joka kasviskunnan tuotteiden lisäksi sisältää kananmunaa ja maitovalmisteita. Kasvisruoan valmistukseen ei käytetä lihaa, lihavalmisteita tai makkaraa. Sen sijaan liivatetta, eläinrasvaa (esim. margariineissa) ja eläinrasvasta valmistettuja lisäaineita voi ruuissa olla. Kasvisruoka valmistetaan tavallisista elintarvikkeista. Luomu- tai biodynaamisesti kasvatettuja tuotteita ei käytetä. Ituja ei tarjota hygieenisten riskien vuoksi. Lakto-ovovegetaarista kasvisruoasta saa suunnilleen saman verran energiaa kuin tavallisesta pääruoasta. Kasvisateriaan kuuluvat samat lisäkkeet (peruna/riisi/pasta, tuoresalaatti kastikkeineen, ruokajuoma, leipä ja levite) kuin perusruokaan. Lakto-ovovegetaarisen ruokavalion lisäksi muita kasvisruokavaihtoehtoja ei tarjota.

## 7 Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit

Tässä luvussa tarkastellaan ruokapalvelua palveluprosessina. Keskeinen elinkeinoelämän kehitystä ohjaava asia on jo pitkään ollut palveluiden merkityksen kasvava rooli. Luvussa tarkastellaan myös ammattikeittiöiden ruokatuotannon pääprosessit ja niiden merkitystä ruokatuotannon kokonaissuunnittelussa.

### 7.1 Palveluprosessi

”Palvelun käsitettä käytetään eri yhteyksissä tarkoittamaan erilaisia asioita. Palvelulla voidaan viitata esimerkiksi tiettyihin ammatteihin, palvelusektoriin yhtenä talouden osana, eri palvelualoihin tai palvelutoimintoihin, joita on runsaasti eri toimialoilla ja niiden rajapinnoissa. Palvelu voi tarkoittaa myös palvelua tuotteena.” (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2005, 7.) Palvelun perinteinen määritelmä ei ole täysin ongelmaton, koska palvelun erottaminen tuotteesta tai tavarasta ei ole enää jos on koskaan ollut yksinkertaista. Palvelujen ja tuotannon välistä rajanvetoa vaikeuttaa ja sen tekee jopa epätarkoituksenmukaiseksi se, että palvelu ja tuote kietoutuvat entistä enemmän yhteen. Palvelutapahtumaan voi sisältyä materiaalityöntä, esimerkiksi ruuan valmistusta ravintolassa, tai siihen voi kuulua asiakkaalle välitettäviä tuotteita, esimerkiksi konsulttien raportteja (Toivonen 2004a, 18).

Grönroosin (1990) mukaan palvelu määritellään seuraavasti: ”Palvelut ovat aktiviteetteja tai aktiviteettien sarjoja, jotka tarjotaan ratkaisuihin asiakkaan ongelmiin, ja ne ovat luonteel-

taan enemmän tai vähemmän aineettomia, ja tapahtuvat tavallisesti, joskaan eivät välttämättä aina asiakkaan ja palveluntarjoajan henkilöstön ja/tai fyysisten resurssien tai hyödykkeiden ja/tai järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” Palvelulle tyypillisiä piirteitä ovat sen aineettomuus ja katoavaisuus - palvelua ei voi varastoida. Palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti eikä palvelujen tuotantoa voi täysin standardoida. (esim. Grönroos 1990.) Palvelu on luonteeltaan prosessinomainen, sen asiakkaalle arvoa luova komponentti on tapahtumien ketju. Asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin aiheuttaa sen vaihtelua, eikä palveluprosessin oleteta olevan tarjonnaltaan samanlaista. (Brax 2007, 9-10.)

Palveluprosessiin kuuluu sisällön lisäksi sen toteuttamistapa. Asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ja kuluttaa palvelun prosessin aikana. Palveluntuotantoprosessi voidaan jakaa asiakkaalle näkyvään vuorovaikutusprosessiin ja asiakkaalle näkymättömään yrityksen sisäiseen prosessiin. (Jaakkola ym. 2007, 15.) Palveluprosessien ääripäitä edustavat jäykät ja mukautuvat prosessit (ks. Brax 2007). Palveluprosesseja voidaan jaotella myös palvelun teknologia- tai työvoimaintensiivisyyden tai palvelun jatkuvuuden tai kertaluontoisuuden perusteella (Grönroos 1990, 49).

## 7.2 Ruokatuotannon pääprosessit

Ruokapalvelu on esimerkki palveluprosessista, joka sisältää asiakkaalle tarjottavan fyysisen tuotteen ja sen tarjoamiseen kiinteästi liittyvän asiakaspalvelun. Tuote ja palvelu muodostavat palveluprosessin näkyvän osan. Näkymätöntä osaa prosessista ovat yrityksen tai organisaatioiden sisäiset ruokapalvelutoiminnan ja -tuotannon suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen liittyvät prosessit. (Taskinen 2007, 19.) Ruokatuotanto koostuu viidestä pääprosessista, jotka sisältävät yhden tai useampia osaprosesseja. Nämä viisi pääprosessia ovat:

- 1) ruokatuotannon kokonaissuunnittelu
- 2) ruokatuotevalikoiman hallinta
- 3) ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu,
- 4) ruokatuotannon toteutus ja
- 5) ruokatuotannon toteutuksen seuranta.

Nämä pääprosessit ja niihin liittyvät osaprosessit muodostavat, yksinkertaisesta kuvauksesta huolimatta monimutkaisen toiminnan ja tiedonkulun verkoston. Prosesseissa käytetään edellisen tai rinnakkaisen prosessin tai prosessien tuottamia tietoja ja tuotetaan uusia tietoja käytettäväksi edelleen seuraavissa prosesseissa. Tiedot siirtyvät harvoin sellaiseen eteenpäin, vaan niitä muokataan, yhdistellään ja varastoidaan prosessin aikana ja lopulta tieto palaa uudessa muodossa prosessin alkuun (Taskinen 2007, 19.)

### 7.3 Ruokatuotannon kokonaissuunnittelu

Ruokatuotannon kokonaissuunnittelulla tarkoitetaan laadullisten ja määrällisten tavoitteiden ja linjausten asettamista toiminnalle. Näiden tavoitteiden ja linjausten avulla eri prosesseja ja niiden suunnittelua, toteutusta ja seuranta ohjataan. Kyseessä on siis strategiaprosessi, joka vaikuttaa toiminta-alueen valintoihin ja tasapainotteluun valintoihin vaikuttavien tekijöiden välillä (Laamanen 2001, 228). Keskeinen ruokapalvelutoiminnan suunnitteluun vaikuttava ja sitä ohjaava tekijä on organisaation toiminta-ajatus tai liikeidea: miksi organisaatio on olemassa ja mitä se toiminnallaan tavoittelee? Toiminta-ajatus tai liikeidea ja visiot tulevaisuuden kehityksestä määrittelevät niitä tuotteita ja palveluja, joita yritys tai organisaatio asiakkaille tarjoaa. (Sivonen & Työppönen 2006, 19.)

Toimialoittein ammattikeittiöt voidaan jakaa ravintola- ja henkilöstöravintolasektoreihin ja julkiseen sektoriin. Julkisia keittiöitä ovat esimerkiksi sairaaloiden, vanhain- ja lastenkotien, koulujen ja oppilaitosten keittiöt. (Nielsen, AC. 2006, Taskisen 2007, 21 mukaan.) Ammattikeittiöissä valinnat voivat liittyä asiakaskohderyhmän määrittelyyn, tarjottujen palvelujen tasoon ja laajuuteen tai laatustandardin käyttöönottamiseen. Ruokapalvelutoiminnan kokonaissuunnittelua ohjaavat omistajan, toiminnan tarkoituksen ja tuotannonjärjestämisen tavan lisäksi toiminnan, tuotteiden ja palvelun laatuun liittyvät tekijät, jotka liittyvät kiinteästi liikeideaan ja strategioihin. Ammattikeittiöiden asiakaskohderyhmä vaikuttaa siihen, onko ruokalistojen suunnittelussa otettava valtakunnalliset ravitsemussuositukset huomioon (Taskinen 2007, 23). Espoo Cateringin kotiateriapalvelun ruokalistasuunnittelussa ravitsemussuositukset tulee huomioida.

## 8 Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä kuvataan kohde mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadulliseen tutkimukseen tieto hankitaan ja aineisto kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa. Tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä ja tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja tutkittaviensa kanssa käytyihin keskusteluihin kuin eri mittausvälineillä saatavaan tietoon. Aineiston hankinnassa käytetään metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia metodeja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi sekä ryhmähaastattelut. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja tarvittaessa muutetaan alkuperäisiä suunnitelmia. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 160.)

Tämän tutkimuksen empiirisen aineiston hankintamenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ovat avoimia (Hirsjärvi ym.

2007, 203). Teemahaastattelun runko on nähtävissä liitteessä 1. Sekundaarinen aineisto hankittiin syksyllä 2009 tutkimalla Espoo Cateringin tämänhetkistä toimintaa. Tutkittiin väestöennusteita ja näin kartoitettiin kotiateriapalvelun kysyntää tulevana vuosina. Kotipalvelun Internet-sivuilta kerättiin tietoa kotipalvelun tukipalveluista, mihin myös ateriapalvelu luetaan.

Empiirisen aineiston hankintaan toteutettiin teemahaastattelut Espoo Catering -liiketoimintakeskuksen toimistotiloissa, Tapiolan terveysasemalla sekä Puolarmetsän ravintokeskuksessa. Haastateltavina olivat 23.4.2010, Espoo Cateringin taloussihteeri sekä liiketoiminnansihteeri. Noin puoli tuntia kestäneessä haastattelussa keskityttiin kotiaterioiden laskutus- ja kuljetusprosesseihin Espoo Cateringin näkökulmasta. Puolarmetsän ravintokeskuksessa 27.4.2010 suoritettua haastattelua haastateltavana oli Puolarmetsän ravintokeskuksen ravitsemispäällikkö. Reilun tunnin kestäneessä haastattelussa käytiin kaikki kotiateriapalvelun eri prosessit vaiheittain läpi. Tapiolan terveysasemalla 30.4.2010 haastateltavana oli Espoon kotipalvelun aluepäällikkö. Tunnin kestäneessä haastattelussa tutkittiin kotiateriapalveluiden eri prosessit kotipalvelun näkökulmasta. Lisäksi kotipalvelun päällikölle lähetettiin hänen toivomuksestaan aiheeseen liittyviä kysymyksiä sähköpostitse. Kysymyksissä keskityttiin lähinnä kotiateriapalveluiden tulevaisuuden näkymiin ja kehitys ehdotuksiin. Teemahaastattelut nauhoitettiin ja nauhoitukset taltioitiin ajurin avulla muistitikulle, minkä jälkeen tallennettu aineisto litteroitiin. Haastattelut purettiin teema-alueittain, litteroitu aineisto tulkittiin ja tarkennettiin jättämällä toistot pois. Lopuksi aineistosta laadittiin tutkimustulokset.

## 9 Kotiateriapalveluprosessien kehittäminen. Esimerkkinä Espoo Catering

Espoo Cateringissa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan viimeisimpiä ravitsemussuosituksia ja sairaalaruokasuositusta sekä Espoon kaupungin suosituksia. Ruoan tulee olla hyvän makuista, korkealuokkaisista raaka-aineista valmistettua, ulkonäöltään herkulista ja ruokahalua herättävää. Ruokailussa valmistetaan vanhuksille tuttuja ruokalajeja. Tarjottavan ruoan tulee olla maultaan ja rakenteeltaan ikäihmisille soveltuvaa.

Ruokalistasuunnittelu Espoo Cateringissa on keskitettyä, eli samoja ruokalistoja käytetään useissa keittiöissä. Keskitettyyn suunnitteluun on siirrytty valtakunnallisesti toimivissa ketjuissa sekä useissa alueellisesti tai seudullisesti toimivissa ruokapalveluorganisaatioissa tai -verkostoissa. Keskitetyn suunnittelun etuna pidetään ruokatuotteiden tasalaatuisuutta ja tarjonnan toistettavuutta. Suunnittelutyön kustannukset jäävät myös pienemmiksi, koska työn tulokset voidaan levittää useisiin toimipaikkoihin, eikä jokaisessa toimipaikassa tarvitse käyttää aikaa omien ruokalistojen suunnittelutyöhön.



Espoo Catering tuottaa kotipalveluaterioita Viherlaakson keskuskeittiössä ja Puolarmetsän sairaalan ravintokeskuksen keittiössä. Viherlaaksossa asiakkaita on yhteensä noin 380, joista ruokailee arkisin noin 250 ja viikonloppuisin noin 130 asiakasta. Puolarmetsässä asiakkaita on yhteensä noin 500, joista noin 360 ruokailee arkena ja viikonloppuisin noin 130 asiakasta. Puolarmetsästä toimitetaan ateriat Espoonlahden, Matinkylä-Olarin ja Tapiolan alueille ja Viherlaakson keittiöltä Leppävaaran ja Espoon keskuksen alueelle. Kotihoidon tiimeistä tulevat puhelut on keskitetty keittiössä yhdelle henkilölle. Keittiön ylläpitämä asiakaskohtainen ateriakuljetuslista palvelee keittiötä, kotihoitoa, ateriakuljettajia ja Espoo Cateringin laskutusta. Ateriakuljetuslistat ovat keittiöllä ja kotihoito tekee muutokset puhelimitse tai sähköpostitse. Espoo Catering laskuttaa kotihoidolta kotiaterioiden ateriat- ja kuljetuskustannukset. Laskutuksessa erotellaan aterian ja kuljetuksen osuus kokonaishinnasta. Kotihoito perii asiakkailta sosiaali- ja terveystalouden vahvistaman ateriahinnan.

## 9.1 Espoo Cateringin organisaation toiminta-ajatus, johtaminen, visio ja arvot

### *Toiminta-ajatus*

Espoo Catering on ateriapalvelun tuottajatehtäviä hoitava yksikkö, joka on toiminut kunnallisena liikelaitoksena 1.1.2009 alkaen. Espoo Cateringin toiminta-ajatuksena on järjestää laadukkaita ja kilpailukykyisiä catering-palveluita asiakkaiden tarpeisiin. Espoo Catering vastaa myös Espoon kaupungin keittiöverkoston rakenteesta. Sopimusasiakkaat luottavat Espoo Cateringin kykyyn järjestää kohokohtia jokaiseen päivään. Espoo Catering on haluttu yhteistyökumppani ja valtakunnallisesti arvostettu toimija cateringalalla.

### *Johtaminen*

Liikelaitosta johtaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja vastaa liikelaitoksen toiminnasta, taloudesta, henkilöstövoimavarasta sekä asiakkuuksien ja kumppanuuksien hallinnasta asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Hän asettaa liikelaitoksen vastualueiden tavoitteet ja huolehtii niiden toteutumisesta. Toimitusjohtaja vastaa liikelaitoksen toiminnan seurannasta, ohjauksesta, raportoinnista ja kehittämisestä. Hän vastaa kaupungin yhteisten prosessien ja toimintamallien noudattamisesta, huolehtii liikelaitoksen sisäisestä ja ulkoisesta yhteistyöstä ja viestinnästä. (Espoo Catering 2010.)

Liikelaitos jakautuu seuraaviin vastualueisiin:

1. liiketoimintapalvelut
2. tuotannon asiantuntijapalvelut
3. ruokapalvelutuotanto
4. asiakasyhteistyö

Liiketoimintapalvelujen vastuuhenkilönä toimii talouspäällikkö ja tuotannon asiantuntijapalvelujen vastuuhenkilönä kehityspäällikkö. Ruokapalvelutuotannon vastuuhenkilönä toimii tuotantopäällikkö, joka vastaa Espoo Catering -liikelaitoksen operatiivisesta toiminnasta koulu- ja päiväkotikeittiöiden osalta yhdessä yhdeksän alue-esimiehen kanssa. Asiakasyhteistyöstä vastaavat asiakaspäälliköt toimitusjohtajan johdolla. Hoiva-, terveys- ja tukipalvelujen sekä henkilöstöravintoloiden ja vieras- ja kokoustarjoilujen asiakaspäälliköt vastaavat alaistensa keittiöiden operatiivisesta toiminnasta. Espoo Cateringin henkilöstön määrä on tällä hetkellä 508 vakituista työntekijää ja lisäksi on ostopalvelutyövoimaa vaihtelevasti tarpeen mukaan. Lisäksi on ennakoidulla rekrytointimallilla valittuja oppisopimusopiskelijoita kaksitoista (12). Oppisopimukset ovat voimassa vuoden 2011 elokuun loppuun.

Espoo Catering -liikelaitoksen visio 2013 on, että sopimusasiakkaat luottaisivat Espoo Cateringin kykyyn järjestää kohokohtia jokaiseen päivään, ja että Espoo Catering olisi haluttu yhteistyökumppani ja valtakunnallisesti arvostettu toimija catering-alalla.

Espoo Catering haluaa menestyä hyvin tehtävässään. Espoo Catering -liikelaitos toimii Espoon kaupungin arvojen mukaisesti.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) on nähtävissä Espoo Catering-liikelaitoksen arvot, sekä Espoon kaupungin arvot.



Kuvio 2: Espoo Cateringin ja Espoon kaupungin arvot. Espoon kaupungin arvot ovat keltaisissa kehyksissä ja Espoo Cateringin arvot vihreissä kehyksissä. (Ahola 2010.)

#### *Espoo Catering asiakkuudet ja tiimit*

Espoo Cateringin tilaaja-asiakkaita ovat muun muassa koulujen rehtorit, päiväkotien ja laitosten johtajat sekä osastojen esimiehet. Ruokailija-asiakkaita ovat päivittäin eri kohteissa ruokailevat koululaiset, päiväkotilapset, henkilöstö, kerholaiset, kotipalveluasiakkaat, sairaalapotilaat, palvelualojen ja -keskusten asiakkaat, sosiaalitoimen asiakkaat sekä vierasasiakkaat. Lisämyyntiasiakkaita ovat koulujen välipalamyyntiasiakkaat, noutomyynti- (take away) asiakkaat, kahvilamyyntiasiakkaat sekä tilaus- ja vierastarjoiluasiakkaat. Ulkoisia asiakkaita ovat noin 13 yksityistä iltapäiväkerhoa, joiden kanssa on tehty palvelusopimukset ja näiden lisäksi ovat muut yksityiset asiakkaat. Kotiateriapalveluita Espoo Cate-

ring tuottaa kahdessa tuotantoyksikössä. Puolarmetsän ravintokeskus tuottaa kotipalveluateriat pohjoisen kotihoidon alueelle ja Viherlaakson keskuskeittiö eteläisen kotihoidon alueelle.

#### Puolarmetsän ravintokeskus

Puolarmetsän sairaalan ravintokeskuksessa työskentelee tällä hetkellä 25 työntekijää. Puolarmetsän ravintokeskus on osa Espoo Cateringin liikelaitosta. Henkilökuntaan kuuluu kahdeksan kokkia, 11 ruokapalvelutyöntekijää, varastonhoitaja, kaksi ravitsemistyonjohtajaa sekä ravitsemispäällikkö. Työtä tehdään kahdessa vuorossa vuoden jokaisena päivänä kello 6.00 - 18.45 välisenä aikana. Päivittäin on vuorossa 16 - 18 henkilöä mukaan lukien työnjohto.

Kotipalveluaterioita tuotetaan maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin 350 annosta. Tiistaisin ja torstaisin 250 annosta, sekä lauantaisin ja sunnuntaisin 150 annosta. Kaikki ateriat toimitetaan lämpiminä annoksina. Annokseen kuuluu pääruoka, lämmin vihannes ja salaatti ja jälkiruoka. Keittopäivinä on aina vihanneksia ja tuoretta leipää. Kuljetus tapahtuu Myllymäen Kuljetus Oy:n autoilla. Autoja on 12 joiden reiteille asiakkaat on jaettu. Puolarmetsän ravintokeskuksen keittiöstä lähtevät kotiateriakuljetukset Eteläisen kotihoidon alueelle. Alueita ovat Tapiola, Matinkylä, Olari ja Espoonlahti. Kuljetuksen hinta on 4,10 euroa/osoite arkisin ja 6,35 euroa/osoite viikonloppuisin ja arkipyhinä.

#### Viherlaakson keskuskeittiö

Viherlaakson keskuskeittiö valmistaa aterioita päiväkodeille, vanhuksille ja kaupungin henkilökunnalle. Suurin osa aterioista lähtee ulos hajautettuna ruoanjakeluna. Keittiön yhteydessä on ruokasali, jossa kaupungin henkilökunta voi ruokailla. Samassa kiinteistössä sijaitsee Viherkoti, jonne keittiö valmistaa ruoat, sekä lähettää tarvikkeet aamupalasta iltapalaan. Keittiö on toiminnassa vuoden jokaisena päivänä. Arkipäivinä lounaan määrä on noin 820 ja päivällisen 60 annosta. Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä lounasta valmistetaan 240 ruokailijalle ja päivällistä 100 ruokailijalle.

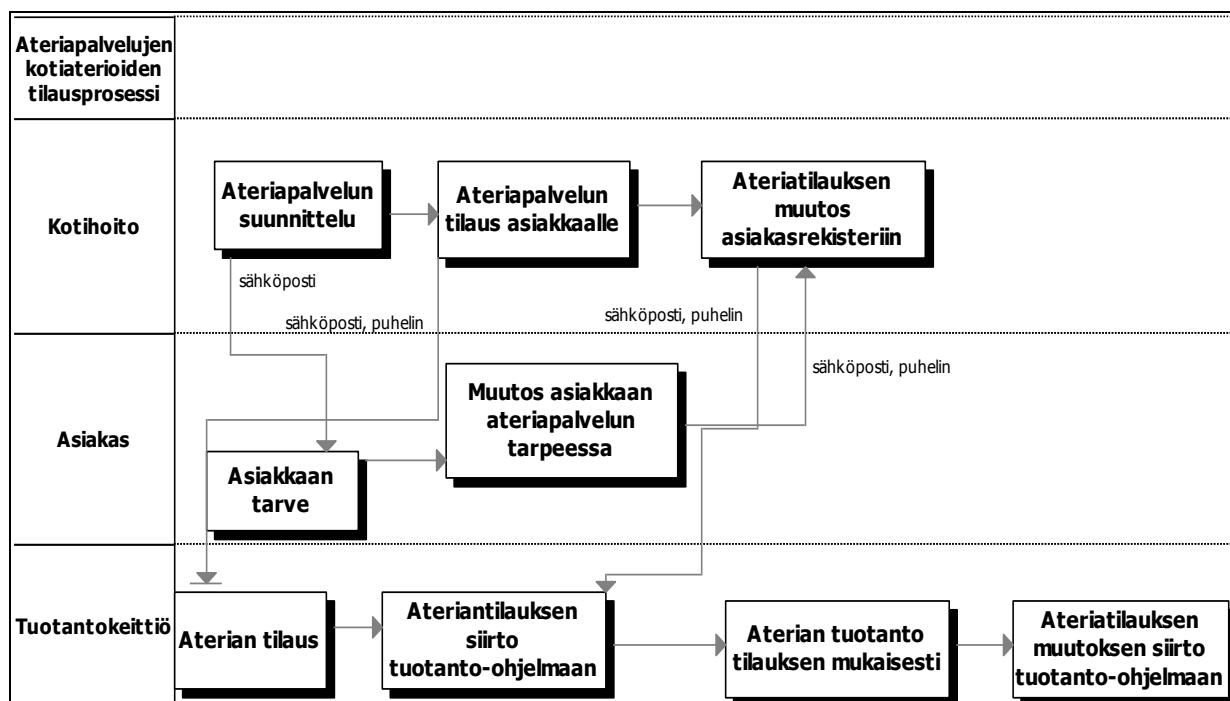
Viherlaakson keskuskeittiön henkilöstömäärä on 13 henkilöä. Arkipäivisin keittiössä työskentelee kahdeksan - yhdeksän henkilöä ja viikonloppuisin kolme henkilöä. Työyksikön johtajana toimii ravintolapäällikkö ja tuotannon työnjohtotehtävissä ruokapalveluesimies. Muuta henkilöstöä on neljä kokkia, yksi dieetikokki ja kuusi ruokapalvelutyöntekijää. Ruokapalvelutyöntekijät huolehtivat salaattien valmistamisesta, ruokasalin hoidosta, kotipalveluaterioiden jakelusta ja pakkaamisesta, astiahuollosta sekä puhtaanapidosta. Kotipalveluaterioita valmistetaan arkisin 210 - 250 annosta ja viikonloppuisin 130 annosta. Kotipalveluaterian sisältö on sama kuin Puolarmetsän ravintokeskuksen ateriakokonaisuuksissa, mutta kuljetuksen hoitaa Itella. Kuljettajat toimittavat ateriat asiakkaille päivittäin

ja tuovat lämpölaatikot reitin jaon jälkeen keittiölle. Lounaan lämpötiloja seurataan Dunin loggereiden avulla päivittäin lämpimästä ruoasta ja salaattista. Loggerit puretaan tietokoneelle kerran kuukaudessa.

## 9.2 Tilausprosessi ja sen kehittäminen

Kotiateriapalvelussa tilausprosessi lähtee käyntiin asiakkaan tarpeesta. Asiakas, hänen omaisensa tai muu läheinen voi hakea kotihoiton palveluja ottamalla yhteyttä (esimerkiksi soittamalla) asiakkaan asuinalueen kotihoitoon. Keskustelemalla asiakkaan tai yhteydenottajan kanssa kotihoiton ohjaaja ja/tai sairaanhoitaja tekee ensimmäisen arvion asiakkaan palvelutarpeesta. Kotihoitopalveluja kohdennetaan oikeudenmukaisesti eniten apua tarvitseville ja saatetaan kuntalaiset tasavertaiseen asemaan asuinpaikasta riippumatta. Kotihoito suunnittelee ateriapalvelun ja lisää asiakkaan asiakasrekisteriin. Kotihoito ilmoittaa ateriatilauksen tuotantokeittiöön. Tuotantokeittiö siirtää tilauksen tuotanto-ohjelmaan. Ateria tuotetaan tilauksen mukaisesti ja lisätään kuljetuslistoille. Mahdolliset muutokset asiakkaan ateriapalvelun tarpeesta, kulkee aina kotihoiton kautta.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) on kuvattuna Espoo Cateringin tuottamien kotiaterioiden tilausprosessin eri vaiheet.



Kuvio 3: Kotiaterioiden tilausprosessi

Kotiateriapalvelun tilausprosessi lähtee käyntiin aina asiakkaan yhteydenotosta Espoon kotihoitoon. Kotihoidossa suunnitellaan asiakkaan palvelun tarve. Espoon kotihoito tekee tarpeen mukaisen ateriatilauksen tuotantokeittiöstä. Tilausprosessi on päivittäistä yhteistyötä asiakkaan, kotipalvelun ja tuotantokeittiön välillä. Tilausprosessissa muutokset ovat jokapäiväisiä ja saattavat tulla hyvin nopeallakin aikataululla. Muutokset kulkevat kotihoiton kautta tuotantokeittiölle joko puhelimella tai sähköpostitse. Kaikki muutokset ja peruutukset ilmoitetaan myös kuljetuksiin reittilistoille.

#### *Miten kotiaterioiden tilausprosessia voitaisiin kehittää?*

Teemahaastattelujen pohjalta tuli esiin, että tilaukset sujuvat pääsääntöisesti ongelmitta. Tilaukset etenevät prosessin eri osapuolten välillä hyvin ja tilaukset saadaan pääsääntöisesti hoidettua onnistuneesti nopeistakin muutoksista huolimatta. Aterioiden tilausmuutokset ilmoitetaan sähköpostilla tai puhelimella tuotantokeittiöön, mistä edelleen ilmoitetaan muutokset kuljetuksiin. Tilausprosessissa ongelmia aiheuttaa silloin tällöin se, että asiakas on suoraan yhteydessä tuotantokeittiöön tehdessään muutoksia tilaukseen. Tuotantokeittiössä ei tunneta asiakasta ja tehdyn muutoksen luotettavuus jää epäselväksi. Tilausprosessin tulisi edetä aina samalla kaavalla, niin virheitä ei pääse syntymään. Tilausprosessi on monelta osin ”käsityötä”, mikä lisää virhemahdollisuuksia ja tästä johtuen myös tieto kulkee toisinaan hitaasti. Tilausprosessin kehittämiseksi tulisi ottaa käyttöön sähköinen tilausjärjestelmä. Sähköinen tilausjärjestelmä selkiyttäisi tilausprosessia ja sen avulla virhemahdollisuudet saataisiin minimoitua. Sähköinen tilausjärjestelmä on iso investointi, mutta tulevaisuutta ajatellen kannattava sijoitus.

### 9.3 Tuotantoprosessi ja sen kehittäminen

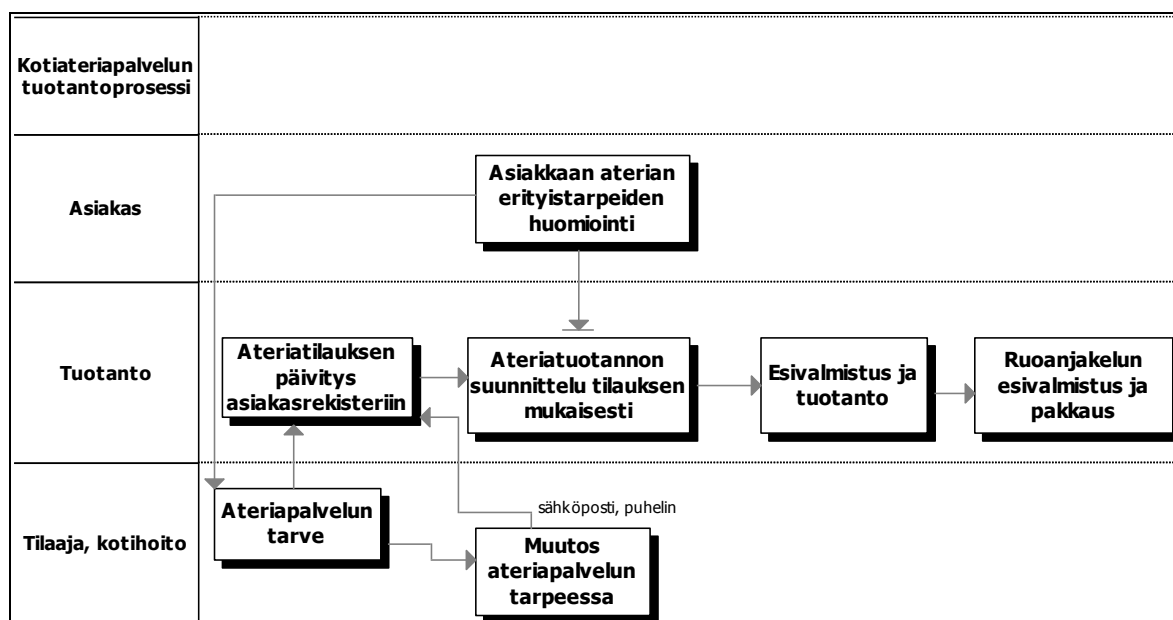
Usein ruoanvalmistus, jakelu ja tarjoilu ovat rinnakkaisia ja jopa samanaikaisia prosesseja, jotka vaikuttavat toisiinsa. Ruoanvalmistusta ohjaavat ruokalistat ja - ohjeet. Sen lisäksi työntekijöillä on tiedot valmistettavan ruoan määrästä ja laadusta. Jos ruokailevat asiakkaat ja keittiö ovat fyysisesti samassa tilassa, voidaan seurata ruokalajien menekkiä ja valmistaa ruokia erissä menekin mukaan. Erävalmistus voi olla tarpeen, kun ruokia valmistetaan suuria määriä kerralla ja niitä lähetetään lämpö- tai kylmäkuljetuksina palvelukeittiöihin. Ruokien erävalmistus vaatii hyvää etukäteissuunnittelua ja valmistelua (Taskinen 2007, 45).

Ruoanvalmistuksen käynnistää ruokatilaus. Valmistukseen liittyvä ohjeistus, tarvittavat raaka-aineet ja niiden käyttömäärät löytyvät ruokaohjeista (reseptit, annoskortit). Oma- valvontaohjeistuksessa määritellään, millaisia näytteitä valmistettavista ruokaeristä otetaan ja miten raaka-aineita ja valmiita ruokia käsitellään. Ruokatuotantoprosessiin liitty-

vällä omavalvonnalla on tärkeä merkitys ruokapalvelutuotannon turvallisuuden ja laadun takaamiseksi (Taskinen, 2007, 48).

Tuotantokeittiön valmistettua asiakkaan tilauksen mukaiset ateriat, ne jaetaan kuljetusastioihin. Tämä vaihe vaatii tarkkaa aikatauluttamista, jotta vaaditut lämpötilat ateriasa säilyvät koko kuljetuksen ajan, aina asiakkaalle saakka. Tuotantokeittiö huolehtii myös erityisruokavaliot. Ateriatilauksissa tapahtuvat mahdolliset muutokset kulkevat aina kotihoidon kautta tuotantokeittiölle. Espoossa kotipalveluaterioita tuottaa tällä hetkellä kaksi tuotantokeittiötä, Puolarmetsän ravintokeskus ja Viherlaakson keskuskeittiö.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 4) on kuvattuna Espoo Cateringin tuottamien kotiaterioiden tuotantoprosessin eri vaiheet.



Kuvio 4: Kotiaterioiden tuotantoprosessi

*Mitä muutoksia tarvitaan kotiaterioiden tuotantoprosessin kehittämiseksi?*

Kotiateriapalvelun kysynnän uskotaan kasvavan merkittävästi seuraavan kymmenen vuoden aikana. Nykyistä tuotantoprosessia tulee kehittää tuotannon kasvun vaatimalla tavalla. Espoo Cateringin nykyiset tuotantotilat eivät ole riittävät vastaamaan kasvavaan kysyntään. Tarvitaan uusia tuotantotiloja tai tuotannon keskittämistä yhteen isoon tuotantokeittiöön. Puolarmetsän ravitsemispäällikön kanssa käydyssä teemahaastattelussa tuli myös esiin tarve uudistaa kotiaterioiden kuljetuslaatikot. Nykyisissä kuljetuslaatikoissa on samassa laatikossa asiakkaan lämminruoka, jälkiruoka ja salaatti. Kylmille ja lämpimille ruoille tulisi ehdottomasti olla omat kuljetusastiat omavalvonnan turvaamiseksi.

Puolarmetsän ravintokeskus valmistaa kotiaterioiden lisäksi myös sairaala-annokset. Ravintokeskuksessa on käytössä vain yksi tuotantolinja, mikä tekee mahdottomaksi kotiaterioiden valmistuksen portaistamisen. Nyt kaikki ateriat lähtevät samanaikaisesti asiakkaille ja osa asiakkaista saa päivän aterian liian aikaisin. Ruoka kuljetetaan lämpimänä, ja se tulisi nauttia mahdollisimman pian sen saavuttua. Asiakas ei siis välttämättä saa syödä itselleen mieluisena ajankohtana. Tampereen Ateria toimittaa kotiateriat kylmänä asiakkaalle. Tämä tuotantomalli on turvallisempi omavalvonnan kannalta ja samalla se mahdollistaa sen, että asiakas saa nauttia aterian hänelle parhaiten sopivana ajankohtana. Jos asiakas ei itse pysty lämmittämään ateriaa, sen voi tehdä kuljettaja tai kotipalvelun työntekijä. Kotiaterioiden tuotantomalli tulisi muuttaa myös Espoossa siten, että ateriat toimitetaan kylmänä asiakkaalle. Tämä malli vaatii tuotantokeittiöön erilaisen laitekapasiteetin ja tilojen tar-  
kan suunnittelun.

#### 9.4 Kuljetusprosessi ja sen kehittäminen

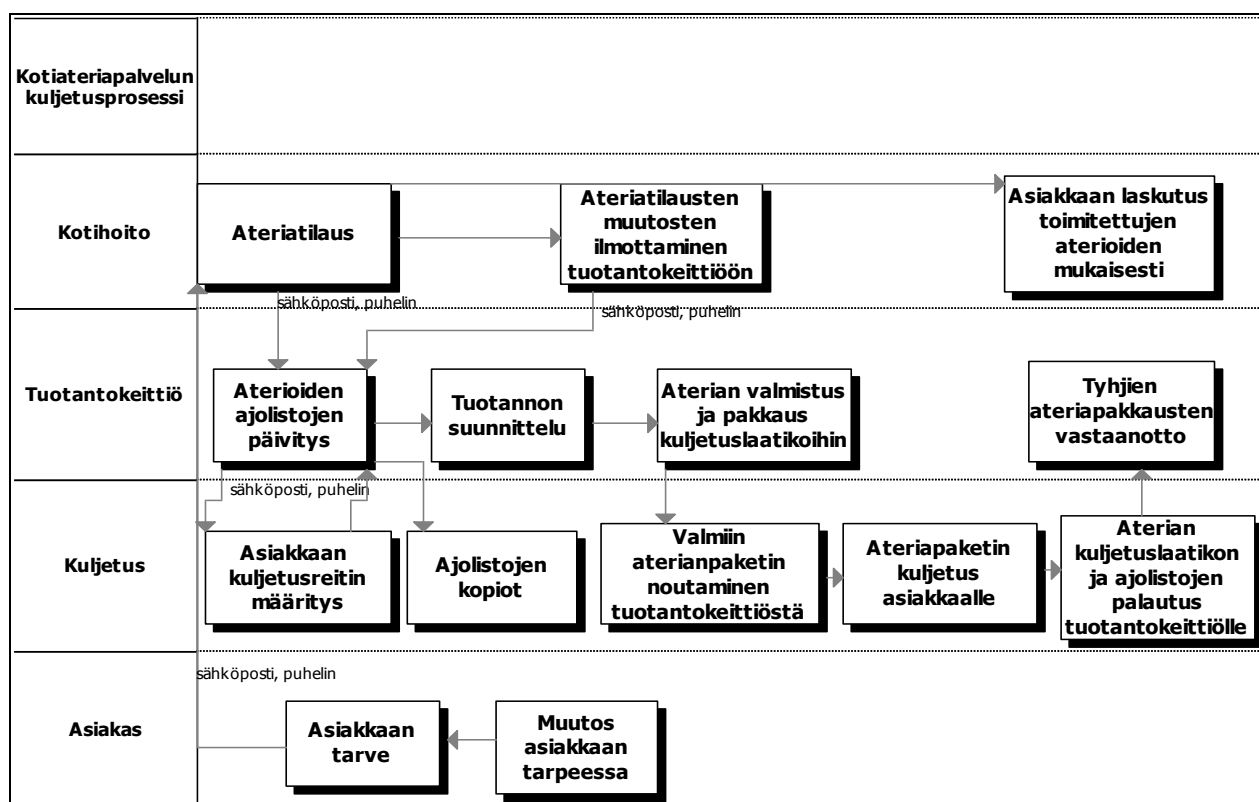
Aterian kuljetusprosessi tuotantokeittiöstä asiakkaalle perustuu kotihoiton, aterian tuotanto-keittiön ja kuljettajan väliseen yhteistyöhön. Ateriapalvelun kotiin kuljetettavat ateriat pakataan kuljetusastioihin, jotka kuljettaja noutaa sovittuun aikaan tuotantokeittiöstä. Ateriapalvelun pysyminen omavalvonnan mukaisissa lämpötila ja kuljetusaika rajoissa edellyttävät kuljetusreittien huolellista suunnittelua. Asiakkaan ja kuljettajan välinen vuorovaikutustilanne on asiakkaalle tärkeä osa palveluprosessia.

Tuotantokeittiöt ylläpitävät asiakaskohtaisia ateriakuljetuslistoja, kuljettajat kuittaavat kuljetetut ateriat asiakkaittain ja keittiöt toimittavat kuitatut listat kotihoiton lähiesimiehille, jotka huolehtivat asiakkaan laskutusperusteiden muodostumisesta Efficajärjestelmään. Kotihoiton tiimeistä tulevat puhelut on keskitetty keittiössä yhdelle henkilölle. Keittiön ylläpitämä asiakaskohtainen ateriakuljetuslista palvelee keittiötä, kotihoitoa, ateriakuljettajia ja Espoo Cateringin laskutusta. Ateriakuljetuslistat ovat keittiöllä ja kotihoito tekee muutokset puhelimitse tai sähköpostitse.

Aterian kuljetusprosessi muodostaa suuren osan aterian kokonaiskustannuksista. Espoossa vuonna 2009 toimitettujen kotipalveluaterioiden kokonaiskustannukset olivat noin 800 000 €. Kuljetukset hoitavat Itella Oyj sekä Myllymäen Kuljetus Oy. Kotiaterian kuljetushinta arkin on 3,81 € - 4,10 €/toimitus. Lauantaisin ja arkipyhinä hinta vaihtelee 6,35 € - 8,14 € välillä.



Alla olevassa kuviossa (kuvio 5) on kuvattuna Espoo Cateringin tämän hetkisten kotiateriapalveluiden kuljetusprosessin eri vaiheet.



Kuvio 5: Kotiaterioiden kuljetusprosessi kotihoidosta asiakkaalle

Espoon kotiateriapalveluissa kuljetuksella on hyvin keskeinen merkitys koko palveluprosessissa. Kotiateriat kuljetetaan lämpiminä asiakkaalle, joten ne eivät saa viipyä liian kauan matkalla. Kuljetuksen on myös oltava jatkuvasti ajan tasalla ateriailauksissa tapahtuneista muutoksista. Kuljetuskustannukset ovat iso osa kotiateriapalvelun kokonaiskustannuksista.

#### *Miten kuljetuskustannukset saadaan kohtuullisiksi?*

Espoo Cateringin kotiateriakuljetukset hoitaa Itella ja Myllymäen Kuljetus Oy. Espoo Catering tekee kuljetussopimukset kilpailutuksen pohjalta. Kotiaterioita kuljetetaan päivittäin myös viikonloppuisin. Viikonloppuisin ja arkipäivinä toimittavien aterioiden kuljetuskustannukset ovat korkeammat kuin arkipäivän kuljetukset. Kuljetuskustannuksiin toisi huomattavia säästöjä se, että ateriat toimitettaisiin kylminä asiakkaalle. Tämä vähentäisi kuljetuspäivien ja kuljetuksiin käytettävien autojen määrää. Kuljetukset voisi portaistaa ja samalla kuljetuksella voisi asiakkaalle toimittaa kahden tai kolmen päivän ruoka-annokset.

Kuljettajan rooli on kotiateriapalveluprosessissa hyvin tärkeä. Asiakkaalle on tärkeää, että aterian toimittaa hänelle tuttu ja turvallinen kuljettaja. Kuljettajan tulee olla asiakasystävällinen ja luotettava henkilö. Espoo Cateringin kuljetukset ovat sujuneet pääsääntöisesti hyvin. Joitakin poikkeuksia on ollut, mutta niihin on puututtu heti ja asiat selvitetty kuljetuksen kanssa. Joissakin tapauksissa kuljettaja on esimerkiksi tupakoinut kuljetusautossa ja asiakkailta on tullut viestiä, että ateriakuljetuslaatikot haisevat tupakalle. Tämä ei tietenkään ole sopivaa käytöstä, eikä omavalvonnankaan kannalta suotavaa. Onneksi tapauksia on ollut vain vähän ja kuljettajat ovat ymmärtäneet asian merkityksen.

#### *Minkälaisia vaihtoehtoja on mietitty kotiateriakuljetuksiin?*

Espoon kotihoidonpäällikölle lähetetyissä sähköpostikysymyksissä kysyttiin mahdollisia vaihtoehtoja kotihoidon ateriapalvelukuljetuksiin kysynnän kasvaessa. Vastauksista kävi ilmi, että Espoon kotihoidolla on alkanut Menu-mat-aterianvalmistusautomaatin pilotointi keväällä 2010. Ateria-automaattiin mahtuu kerralla kaksitoista (12) ateriaa ja se toimii samalla pakastimena ja kiertoilmauunina. Ruoka valmistuu 20-30 minuutissa. Menu-mat ilmoittaa aterian valmistuttua siitä puheella: ”Ateriasi on valmis, hyvää ruokahalua.”

Menu-mat-laitteena on metrin korkuinen ja 65 senttiä leveä. Automaatti näyttää ulkoisesti jääkaapilta tai pesukoneelta. Asiakas valitsee ateriyhdistelmänsä pudottamalla pahvikortin automaatin kortinlukijaan. Paikallinen palvelun tuottaja käy kerran viikossa täyttämässä pakastimen lokerot. Automaatti siirtää asiakkaan valitseman ruoka-annoksen kiertoilmauuniin ja kuumentaa sen asiakkaan valitsemana ajankohtana. Yhden aterian veroton hinta on noin 6,5-7,5 euroa. Automaattia kokeillaan jo Helsingin ja eräiden muiden kaupunkien vanhustenpalveluissa. Toistaiseksi vuokraan perustuva palvelupaketti maksaa kunnalle kaikkiaan 6,50 - 8,50 euroa päivässä. Yksityisillä markkinoilla laitteen myyntihinta asettunee aikanaan 2000 euron tietämiin. Tällöin ruoka laskutetaan erikseen. Automaatin käyttöönotto vähentäisi kuljetuksia ja toisi näin säästöjä kotiateriapalvelujen kokonaiskustannuksiin. (Tekniikka ja Talous 2010. Automaatti.)

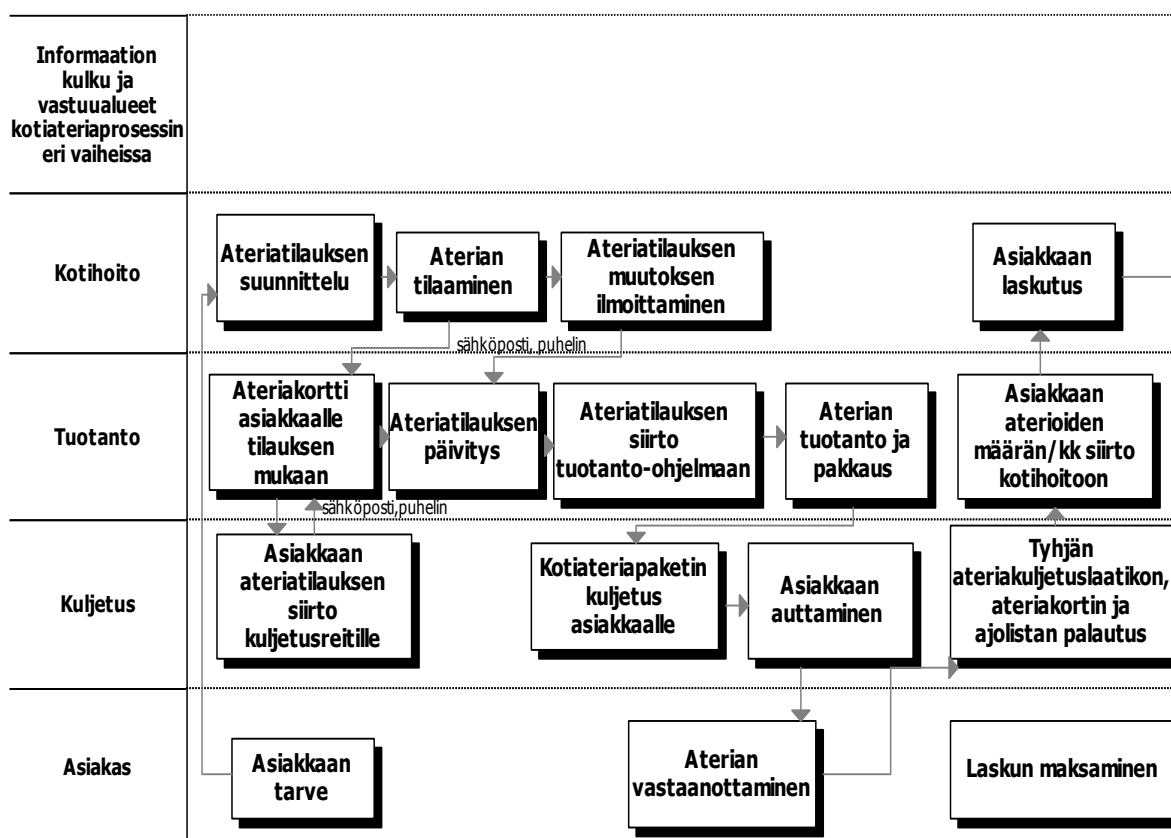
#### 9.5 Informaatioprosessi ja sen kehittämien

Kaikilla ammattikeittiöillä on tarvetta tiedon vastaanottamiseen, käsittelyyn ja lähettämiseen organisaation sisä- ja ulkopuolella. Vastaanotettuja tietoja tulkitaan, muokataan ja varastoidaan ennen kuin ne siirretään eteenpäin. Ruokapalvelujen tuottaminen koostuu monista keskenään vuorovaikutteisista prosesseista, joihin liittyvät monimutkaisena kokonaisuutena palvelujen tuottamiseksi tarvittavat tiedot, tiedonhallinta, tiedon johtaminen ja päätöksenteko. Tieto kulkee prosesseissa kuten tavara ja raha ja jalostuu prosessien eri vaiheissa (Tuikkanen ym. 2005). Organisaatioissa tietoa on erilaisissa dokumenteissa, rutii-

neissa, prosesseissa, toimintatavoissa ja normeissa, ja tietoa voidaan luoda, jakaa, varastoida ja käyttää. Tiedon siirtämistä voidaan helpottaa teknologian avulla. Tiedon jakamisen kannalta merkityksellistä on kuitenkin ihmisten välisen vuorovaikutuksen salliminen sekä siihen kannustaminen (Laihonen 2005, 11-22).

Ruokapalveluja tuottavissa ammattikeiteissä kohdataan päivittäin tiedonkulkuun liittyviä ongelmia. Kotiateriapalvelussa tiedonkulku kotihoidon, tuotantokeittiön, kuljetuksen sekä laskuttajan kanssa pitää olla katkeamaton. Yhteydenpito sähköpostilla tai puhelimella on välttämätöntä päivittäin, koska tilauksissa tulee hyvin äkillisiä muutoksia. Ateriatilaus ja kuljetuslistojen tulee olla jatkuvasti ajan tasalla, ja tieto pitää kulkeutua kaikille tahoille.

Alla olevassa kuviossa (kuvio 6) on kuvattuna Espoo Cateringin tuottamien kotiateriapalveluiden informaatioprosessin eri vaiheet.



Kuvio 6: Kotiateriapalvelun informaatioprosessi

Kotiateriapalvelussa tarvitaan päivittäistä informaation kulkua koskien kaikkia osa-alueita. Ateriatilauksen muuttuessa tiedon on kuljettava aina kotihoidosta kuljetukseen saakka.

*Miten informaation kulku varmistetaan tilaus-, tuotanto- ja jakeluprosessin välillä?*

Isoissa tuotantokeittiöissä on päivittäin paljon erilaista informaation kulkua esimiesten, henkilöstön ja asiakkaan välillä. Kotiateriapalveluiden informaatio kulkee asiakkaan, kotihoidon, tuotantokeittiön ja kuljetuksen välillä. Espoo Cateringin tuottamien kotiaterioiden osalta informaatio on kulkenut ilman isompia ongelmia. Ainoita epäselvyyksiä ovat aiheuttaneet asiakkaan tuotantokeittiön kanssa suoraan muutetut tilaukset. Tällöin informaatio ei aina ole tavoittanut kotihoidon henkilökuntaa. Myös asiakas voi joskus unohtaa ilmoittaa ateriatilauksen muutostarpeesta. Informaatioprosessin osalta siihen osallistuvien tulee toimia aina sovitulla tavalla, ettei virheitä pääse syntymään. Sähköinen tilausjärjestelmä varmistaisi myös nopean ja luotettavan informaation kulun.

## 9.6 Laskutus- ja maksuprosessi ja sen kehittäminen

Espoo Catering laskuttaa tuotetut kotipalveluateriat kerran kuukaudessa sosiaali- ja terveystoimesta 6,45 €/ateria ja erityisruokavaliosta 9,68 €/ateria. Kuljetuskustannukset kuljetusyritys laskuttaa Espoo Cateringista ja Espoo Catering edelleen laskuttaa ne sosiaali- ja terveystoimesta säännöllisin väliajoin. Sosiaali- ja terveystoimi laskuttaa asiakasta 5,90 €/ateria. Erityisruokavaliio on samanhintainen (5,90 €) asiakkaalle. Kuljetuskustannuksista Sosiaali- ja terveystoimi laskuttaa asiakasta, noin 2,50 €/ toimitettu ateria.

### *Miten laskutusprosessia voitaisiin kehittää Espoon kotiateriapalveluissa?*

Espoo Cateringin taloussihteerin ja liiketoiminnansihteerin kanssa käydyissä haastatteluissa tuli ilmi, että laskutus sujuu hyvin ja moitteettomasti. Tuotantokeittiö lähettää kuukausittain ruokailijamäärien laskutustiedot Espoo Cateringin toimistoon. Liiketoiminnansihteerin laskuttaa kotihoidosta tuotetut ateriat. Kuljetuskustannukset laskuttaa taloussihteerin kotihoidolta säännöllisin väliajoin. Sosiaali- ja terveystoimi käsittelee laskut ja laskuttaa asiakasta toimitettujen aterioiden mukaisesti.

Espoon kotiateriapalveluaterioiden laskutus kotihoidon osalta olisi hyvä ulkoistaa. Espoon kotipalvelujen aluepäällikön haastattelussa tuli ilmi, että nyt laskutus on ”liian lähellä”. Laskutuksen ulkoistaminen helpottaisi heidän työskentelyään tukipalveluiden osalta.

## 10 Palveluseteli tuotteena

Tässä luvussa käsitellään sitä, mikä on palveluseteli, miten sitä voi hakea, kenelle palveluseteli on tarkoitettu ja mitkä ovat palvelusetelin kustannukset. Tutkitaan myös sitä, olisiko palvelusetelit kannattava ottaa käyttöön Espoon kotiateriapalveluihin.

## 10.1 Palvelusetelin käyttötarkoitus

Palveluseteli on uusi tapa järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Palveluseteli on kunnan oman toiminnan ja ostopalvelujen lisä. Palveluseteli voi olla esimerkiksi ostokuponki tai kunnan sitoumus maksaa yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta tietty kunnan päättämä osuus kustannuksista. Palvelusetelillä lisätään erityisesti vanhusväestön mahdollisuuksia selviytyä itsenäisesti kotona. Asiakas voi saada tarvitsemansa palvelut yritykseltä palveluseteliä käyttäen. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan kunta päättää sen käyttöön ottamisesta. Jos asiakas taas ei halua käyttää palveluseteliä, kunnan on ohjattava hänet muulla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Laki palvelusetelistä tuli vuonna 2004. Palvelusetelillä järjestettävän kotihoidon suosio on kasvanut paikkakunnilla, missä se on otettu käyttöön.

Palveluseteli on käytössä sosiaalihuollon kotipalveluissa. Kotipalvelu on kodinhoitajan tai kotiavustajan työapua, henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista sekä tukipalveluja, kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattajapalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Palvelukokonaisuus arvioidaan aina yksilöllisesti. Kotipalvelun palveluseteli ei ole tarkoitettu kotisairaanhoidon hankkimiseen, mutta palvelusetelillä järjestettävän kotipalvelun yhteydessä voidaan tehdä sellaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä, joita lääkäri voi antaa potilaan itsensäkin suoritettavaksi. Tällöin edellytyksenä on se, että palveluntuottajalla on tehtävään vaadittava koulutus.

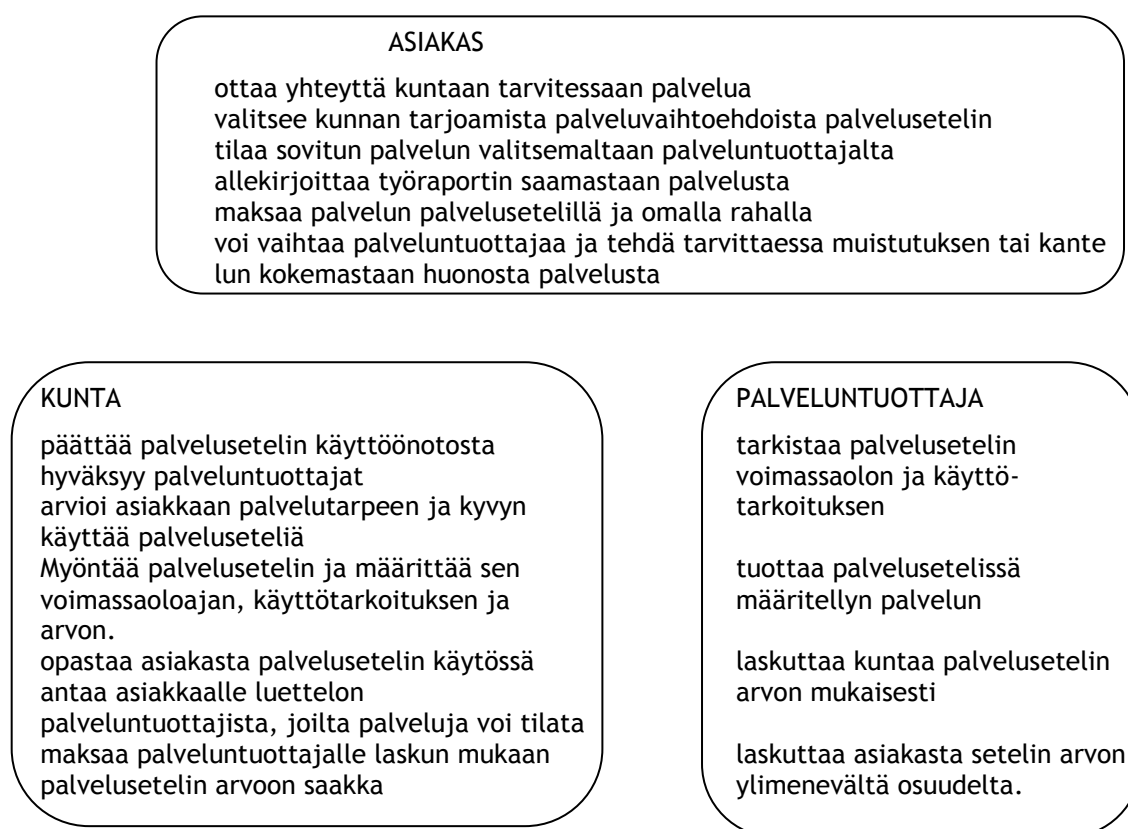
## 10.2 Palvelusetelin hankkiminen

Palvelusetelillä halutaan edistää ikäihmisten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä. Palvelusetelillä voidaan myös tukea lapsiperheitä ja omaishoitajia parantamalla koti- ja tukipalvelujen saatavuutta. Palveluseteliä haetaan kunnan sosiaalitoimistosta. Sosiaalitoimisto neuvoo palvelusetelin hakemisessa ja kunnan edustaja arvioi henkilön palvelun tarpeen. Mikäli asiakkaalle tarjotaan palveluseteliä ja hän haluaa ottaa sen vastaan, asiakas ottaa itse yhteyttä johonkin kunnan hyväksymään kotipalvelujen tuottajaan. Kunta antaa tiedon hyväksytyistä palveluntuottajista asiakkaalle ja asiakas sopii palveluntuottajan kanssa kotipalvelujen järjestämisestä. Kunta hyväksyy ne sosiaalihuollon palveluntuottajat, joiden palvelujen ostamiseen palveluseteliä voidaan käyttää. Kunta voi hyväksyä vain sellaisen yksityisen palvelujen tuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Muilta osin palveluntuottajien kelpoisuusehdot ovat samat kun kunnan palveluissa. Tukipalveluissa, esimerkiksi siivouspalveluissa, palvelun tuottajalta ei vaadita sosiaalialan koulutusta.

Asiakas valitsee itse palvelujen tuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien joukosta, ja tämä lisää asiakkaan omaa vastuuta valinnasta. Mikäli asiakas on tyytymätön palvelusetelillä saamaansa palveluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen kunnalle ja palveluntuottajalle sekä myös irtisanoa sopimuksen. Samoin asiakkaalla on aina kantelumahdollisuus esimerkiksi lääninhallitukseen. Kunta seuraa palveluntuottajien palvelun laatua esimerkiksi aika ajoin tehtävien asiakaskyselyjen avulla. Hyväksyessään palvelun tuottajan kunta edellyttää, että palveluntuottaja tuottaa laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Ikäihmisten turvallinen asuminen omassa kodissaan on mahdollista omaisten, muiden tukiverkkojen ja ammattitaitoisen henkilökunnan avulla. Palvelusetelijärjestelmän osapuolia ovat asiakas, kunta ja palveluntuottaja. Asiakas on asiakassuhteessa kuntaan ja hankkii sekä ostaa kunnan myöntämällä palvelusetelillä palveluntuottajan palvelua (Volk & Laukanen 2007, 14).

Alla olevassa kuviossa (kuvio 7) on kuvattuna palvelusetelijärjestelmän eri osapuolten tehtävät ja vastuut.



Kuvio 7: Palvelusetelijärjestelmän osapuolet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

### 10.3 Palvelusetelin kustannukset ja hyödyt

Palvelusetelin arvo määräytyy jatkuviissa ja säännöllisesti annettavissa kotipalveluissa koti-  
taloudessa asuvien henkilöiden määrän ja talouden tulojen mukaisesti. Palvelusetelin arvo  
vaihtelee viidestä eurosta 20 euroon tuntia kohti. Palvelusetelin arvo on vähintään 20 eu-  
roa tunnilta, jos kotitalouden tulot eivät ylitä säädettyjä tuloajoja. Tulorajan ylittävät  
tulot vähentävät palvelusetelin täyttä arvoa tietyn laissa määritellyn laskukaavan mukai-  
sesti. Alin palvelusetelin arvo on kuitenkin viisi euroa tuntia kohti. Kunta voi korottaa sete-  
lin määrää silloin, kun palvelua annetaan yöaikaan ja viikonloppuisin. Tukipalveluissa sete-  
lin on tasasuuruinen. Tämä tarkoittaa, etteivät tulot vaikuta setelin arvoon. Palvelusetelin  
on kuitenkin oltava arvoltaan kohtuullinen.

Palveluseteliä käyttävä asiakas maksaa palveluntuottajalle setelin arvon ja palvelujen  
välisen hinnan erotuksen. Palvelusetelillä hankituista palveluista ei makseta arvonlisäve-  
roa. Palvelusetelin omavastuuosuudesta ei myönnetä kotitalousvähennystä, mutta jos asia-  
kas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan,  
kotitalousvähennys voidaan myöntää näistä lisäpalveluista.

*Miksi palvelusetelit tulisi ottaa käyttöön Espoon kotihoidon tukipalveluihin?*

Palvelusetelin tavoitteena ei ole lisätä palveluja, vaan täydentää olemassa olevien palvelujen tarjontaa. Palvelusetelit parantaisivat palvelujen saatavuutta. Ne myös antaisivat kuntalaiselle eli asiakkaalle mahdollisuuden valita palvelunsa tuottajan. Palvelusetelien avulla kunta pystyisi myös vastaamaan kotipalveluaterioiden kasvavaan kysyntään ja aikaan saamaan toimivan kilpailun yhteiskunnan eduksi. Pk -yritysten ja yhdistysten tuottamat palvelut lisääntyisivät ja markkinat avautuisivat.

## 11 Kehittämis ehdotukset

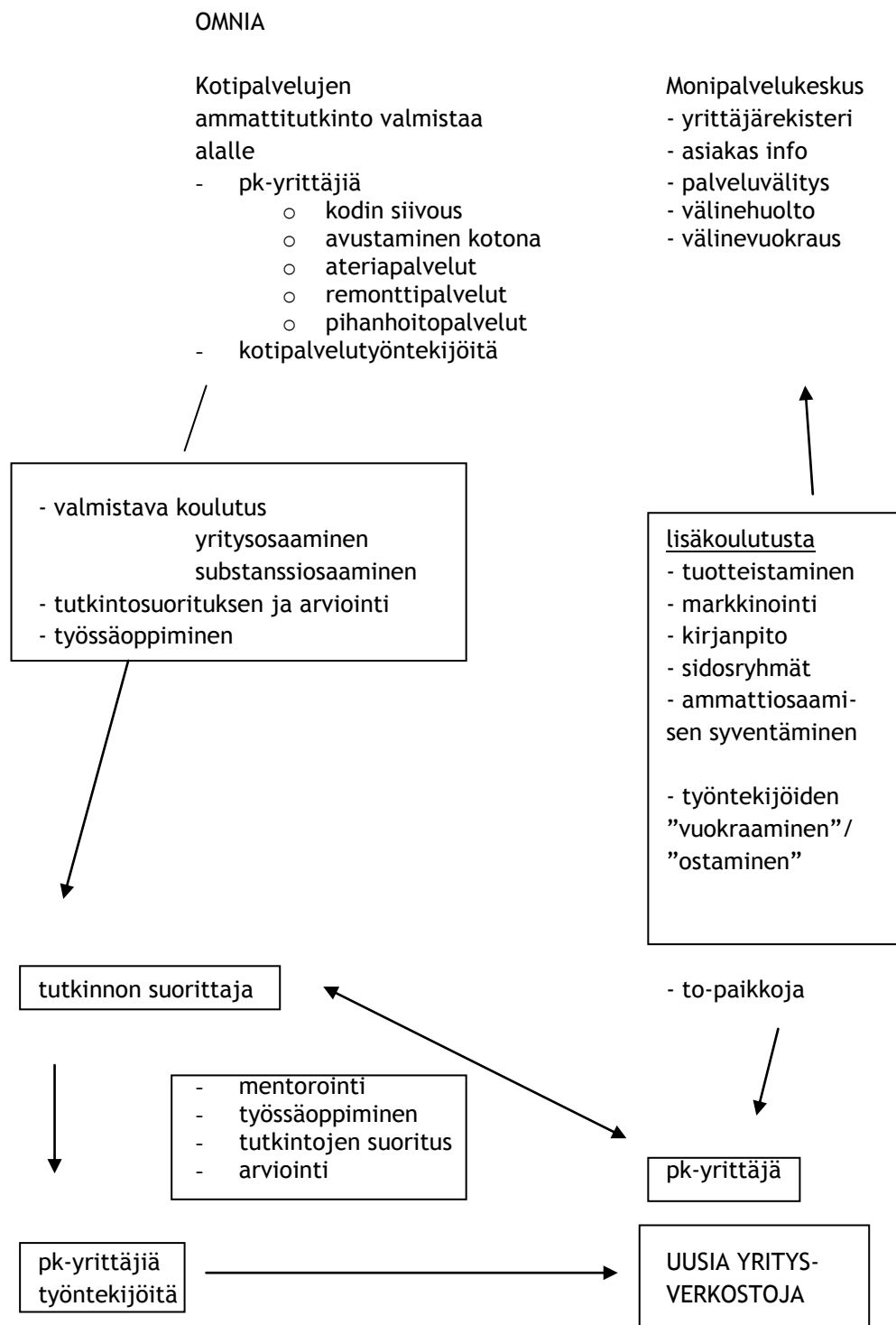
Espoon kaupungin kotihoidon ja Espoo Cateringin tulisi luoda yhteistyöverkostoja tukipalveluiden hoitamiseksi. Kotihoidon tukipalveluille pitäisi rakentaa uusi monipalvelukeskus, jonka yhteydessä olisi toimiva kotiaterioita tuottava Espoo Cateringin ylläpitämä tuotanto-keittiö. Espoossa toimii paljon yksittäisiä kotipalveluyrittäjiä, joilta ostetaan etupäässä siivouspalveluja. Kotipalveluyrittäjät ovat kuitenkin suurelta osin pitkään työelämässä mukana olleita henkilöitä ja heillä on monenlaista ammattitaitoa erilaisiin tehtäviin.

Pk -yrittäjien kanssa verkostoitumalla saisi paljon potentiaalista lisätyövoimaa tukipalveluiden hoitamiseen. Espoossa Omnian aikuisopistossa koulutetaan kotipalveluyrittäjiä. Tutkinnon suorittaneet pk -yrittäjät ovat kotityöpalvelujen ammattilaisia ja hallitsevat kotityöt monipuolisesti.

Ikääntyneiden palvelustrategioissa kehoitetaan lisäämään järjestöjen ja yksityisen sektorin tuottamien palveluiden käyttöä. Yksi keino tähän on palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle palveluiden hankintaa varten. Palvelusetelin käyttö lisää yksilöllisyyttä ja valinnanvapautta. Monipalvelukeskuksen avulla parantuisi palveluiden saatavuus ja palveluntuotanto tehostuisi. Asiakkaiden valintamahdollisuudet paranisivat, yrittäjyys ja yritystoiminta kehittyisivät. (Sosiaali- ja -terveysministeriö 2004.)

Alla olevassa kuviossa (kuvio 8) on kuvattuna malli monipalvelukeskuksesta. Monipalvelukeskus on yksi malli, miten kotiateriapalveluja voisi kehittää tulevaisuuden Espoossa.





Kuvio 8: Monipalvelukeskus kotihoidon tukipalveluille (Luoma 2010.)

Yllä olevassa kuviossa on kuvattu Omnian kotityöpalveluiden kouluttajan, Irmeli Luoman, laatima malli Espoon monipalvelukeskuksesta. Ideana keskuksessa olisi se, että kaikki kotihoidon tukipalvelut olisi keskitetty samaan paikkaan. Asiakas saisi yhden puhelinnumeron takaa tiedon kaikista palveluntarjoajista. Ammattitutkinnon suorittaneista kotipalveluyrittäjistä voisi luoda yrittäjärekisterin. Yrittäjärekisterin avulla asiakkaan voisi kohdistaa suoraan

oikealle palveluntuottajalle. Monipalvelukeskuksessa toimisi asiakas-info ja palveluvälitys, Espoo Cateringin ylläpitämä tuotantokeittiö sekä välinehuolto ja välinevuokraus.

Kotihoidon tukipalveluna järjestettävän ateriapalvelun tuotanto tulisi muuttaa kylmäateria- tuotannoksi. Asiakkaita ja heidän omaisiaan tulisi informoida selkeällä tavalla, mikä idea ruoan kylmänä tuottamisella on. Kun asiakas saa riittävästi tietoa muutostarpeelle, niin hän suhtautuu varmasti asiaan positiivisesti. Turvallisin vaihtoehto kotiateriapalvelutuotannolle omaavalvonnan kannalta on kylmätoimitus. Lähetettäessä ruoka lämpimänä ei voida taata täysin sitä, säilykö vaadittava lämpötila ateriasa. Cook & chill -toimintatapa on vasta tekemässä tuloaan laajempaan käyttöön. Tämä tuotantomalli lisäisi tehokkuutta tuotantokeittöiden toimintaan, lisäisi joustavuutta ja toisi huomattavasti ateriapalveluihin tarvittavia säästöjä esimerkiksi kuljetuskustannuksiin.

Yksi kehitysehdotukseni on, että Espoon kaupungissa otetaan palvelusetelit käyttöön kotiateriapalveluihin. Palvelusetelin käyttö antaa asiakkaalle enemmän valinnanvapautta ja parantaa palveluiden saatavuutta. Palvelusetelillä lisätään erityisesti vanhusväestön mahdollisuuksia selviytyä itsenäisesti kotona. Palvelusetelit myös tukisivat Espoon kaupungin yritystoimintaa.

## 12 Pohdinta

Espoon kaupungilla, Vantaan kaupungilla ja Laurea-ammattikorkeakoululla on meneillään Welfare Business Management -hanke. Idea opinnäytetyön tekemiseen lähti tämän hankkeen pohjalta. Hankkeen yhtenä tärkeänä osana oli kotihoidon ateriapalveluiden kehittäminen. Aihe kiinnosti minua ja opinnäytetyöni ohjaajaksi lupautui yliopettaja Irma Tikkanen. Yhteisessä neuvottelussa Espoo Cateringin toimitusjohtajan Minna Aholan ja opinnäytetyöni ohjaajan Irma Tikkasen kanssa päätimme, että opinnäytetyössä keskitytään erityisesti kotiateriapalveluprosessien kehittämiseen.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut monella tapaa haastava prosessi. Tutkimuksen tekemiseen on mennyt suunniteltua enemmän aikaa törmätessäni ennalta arvaamattomiin ongelmiin. Tutkimuksen haasteellisuudesta riippumatta olen todennut sen kuitenkin olevan monella tapaa antoisaa ja kehittäväää. Olen joutunut paneutumaan syvällisesti tutkimukseen ja ilokseni olen työni edetessä huomannut oman tietämykseni ja osaamiseni karttuneen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsiteltiin kotihoidon tukipalveluita ja sitä, miten ne pystytään hoitamaan väestön ikääntyessä ja kotiateriapalveluiden kysynnän kasvaessa. Lisäksi siinä tarkasteltiin kotiateriapalveluita sääteleviä lakeja ja asetuksia. Opinnäytetyössä keskityttiin pohtimaan erilaisia toiminta- ja tuotantomalleja Espoon kotiateriapal-

veluiden hoitamiseen. Tuotannon keskittäminen yhteen isoon tuotantokeittiöön, sekä tuotantomallin muuttaminen kylmiksi aterioiksi, toisi tehokkuutta keittiötyön organisointiin ja sen avulla saavutettaisiin merkittäviä kustannussäästöjä kotiateriapalveluihin.

Empiirinen tutkimusaineisto hankittiin teemahaastatteluilla. Haastateltavina oli sekä kotihoidon, että Espoo Cateringin henkilöstöä. Lisäksi tutkittiin väestöennusteita ja kartoitettiin kotipalveluaterioiden kysynnän mahdollinen kasvu Espoossa. Empiirisen tutkimuksen osalta sain suurimpaan osaan vastaukset. Tekemissäni haastatteluissa selvisi eri prosesseihin liittyvät kehittämistarpeet. Selvisi myös, että nykyisiin tuotantotiloihin ja käytänteisiin tarvitaan muutoksia. Sähköinen tilausjärjestelmä selkiyttäisi tilausprosessia ja sen avulla virhemahdollisuudet saataisiin minimoitua. Myös nykyistä tuotantoprosessia tulisi kehittää tuotannon kasvun vaatimalla tavalla.

Mielestäni kotiateriapalveluiden hoitamiseen on löydettävissä erilaisia ratkaisuja, joiden avulla palvelut saadaan hoidettua taloudellisesti ja tuloksellisesti. Tuotannon kehittämisen vaatii isoja investointeja ja niiden hoitamiseksi olisi Espoon kotihoidon ja Espoo Cateringin hyvä neuvotellen yrittää päästä kaikkia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun.

Asiakaslähtöisyys on ollut mielessäni koko tutkimuksen ajan. Oma näkemykseni ateriapalveluiden eteenpäin viemiseksi on, että oikea suunta on muuttaa ateriapalvelun lämpimät ateriat kylmiksi. Tietysti tutkin asiaa ammatillisesta näkökulmasta, hakemalla kustannussäästöjä ja toimintamuotojen kehittämistä kotiateriapalvelutuotantoon. Asiakkaan tärkeys ja turvallisuus olivat kuitenkin tärkeimpänä kriteerinä tehdessäni tutkimustyötäni. Selvää on kuitenkin se, että muutoksia nykyisiin toimintatapoihin tulee saada, sillä ateriapalveluiden kysyntä nykyisestä kasvaa.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Brax, S.A. 2007. Palvelut ja tuottavuus. Teknologia katsaus 204/2007. Tekes: Helsinki.

Crönroos, C.1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Jyväskylä: Gummerrus.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2005. Kohti palvelujen tulevaisuutta, Väli raportti. Helsinki.

Espoon kaupunki 2009. Kehittämis- ja tutkimusyksikkö.

Hirsjärvi, S , Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Jaakkola, E ., Orava, M. & Varjonen, V. 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes: Helsinki.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Suomen laatu keskus: Helsinki.

Laihonen, H. 2005. Tietovirrat tietointensiivisessä palveluorganisaatiossa. Käsiteanalyttinen tutkimus. e-Business Research Center. Research Reports 14. Tampere University of Technology and University of Tampere: Tampere.

Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä. Efeko: Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 1983. Sosiaalihuoltoasetus 607/83.

Sosiaalihuoltolaki 710/82.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Tuikkanen, R., Taskinen, T., Riihikoski, J. & Työppönen, K. 2005. IT- järjestelmien hankintaopas ammattikeittiöille. Efeko. Helsinki: Xerox Global Service, Kuntatalo.

Toivonen, M 2004a. Doctoral Dissertation series. Teknillinen korkeakoulu: Espoo.

Volk, R. & Laukkanen, T. 2007. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:38. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

### Sähköiset lähteet

Espoon kaupunki 2006a. Ikäihmisten ruokapalvelut. Tulostettu 2.6.2009.  
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11869;39339;22071;39318;56266>

Espoon kaupunki 2006b. Vanhuksille. Tulostettu 2.6.2009.  
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;8532>

Espoon kaupunki 2010. Kotihoidon asiakkaaksi pääsy. Viitattu 11.3.2010.  
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11884;102938;103630;103634;111091>

Maa- ja metsätalousministeriö 2007. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. www-sivut.  
<http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/elintarvikkeet/laatujaaturvallisuus/valtionravitsemusneuvottelukunta.html> Viitattu 8.3.2010.

Nielsen, AC. Horecarekisteri 2005 valmis: Annosten määrä kasvoi erityisesti huoltoasemakahviloissa ja -ravintoloissa. Pdf-dokumentti.

<http://www.acnielsen.fi/news/documents/HORECA2005TIEDOTE.pdf>

Luotu 23.5.2006. Luettu 10.8.2009.

Nuutinen, O., Mikkonen, R., Peltola, T., Silaste, M., Siljamäki-Ojansuu, U., Uotila, H. & Sarlio-Lähteenkorva, S. 2009. Ravitsemushoito ja ruokailu. Viitattu 12.1.2010.

<http://www.sairaalaruoka.fi/suosituluonnos.php>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Palveluseteli - ohjeita käyttäjälle.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3707.pdf&title=Palveluseteli\\_\\_\\_ohjeita\\_kayttajalle\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3707.pdf&title=Palveluseteli___ohjeita_kayttajalle_fi.pdf)

Tekniikka & Talous 2010. Automaatti valmistaa vanhuksen aterian.

<http://www.tekniikkatalous.fi/incoming/article23836.ece> Viitattu 13.5.2010

#### Julkaisemattomat lähteet

Ahola, M. 2010. Espoo Cateringin ja Espoon kaupungin arvot. Power Point esitys.

Espoo Catering. 2010. Espoo Catering-liikelaitoksen toimintaohje 4.2.11. Espoo.

Espoo Catering. 2009. Palvelusopimus. Espoo.

Finell, E. 2010. Kotihoidon pohjoisen Espoon aluepäällikön haastattelu. 30.4.2010. Tapiolan terveysasema. Espoo.

Horttanainen, T. 2010. Ravitsemistyöpäällikön haastattelu. 27.4.2010. Puolarmetsän ravintokeskus. Espoo.

Hänninen, K. 2007. Valmistuskeittiön sekä kuumennus- ja jakelukeittiöiden välisten kuljetusten kehittäminen. Esimerkkinä Kymijoen ravintolapalvelut Oy. Opinnäytetyö. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Kaleva, H. 2009. Kuntien ateriapalvelujen kilpailuttaminen ja sopimuksentekoperusteet. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

Kasanen, R. 2010. Kotihoidon päällikön sähköpostihaastattelu. 28.4.2010.

Kiviaho, K. 2009. Nokian kaupungin vanhusten ateriapalveluselvytys. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Koskimäki, H. 2009. Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen kaupungin ateriapalvelun asiakkaille. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kukkonen, T. & Seppänen, L. 2009. Kainuulaisen ikääntyneen kokemuksia palvelusetelin käytöstä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Luoma, I. 2010. Monipalvelukeskus kotihoidon tukipalveluille: Luonnos. Omnian aikuisopisto. Espoo.

Puronen, A. & Bergman, K. 2010. Liiketoiminnan sihteerin ja taloussihteerin haastattelu. 23.4.2010. Espoo Catering. Espoo.

Varkoi, T. 2010. Reilun kaupan tuotteiden käyttö osana vastuullista liiketoimintaa julkisissa ruokapalveluissa. Esimerkkinä Espoo Catering. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

## Kuviot

Kuvio 1: Espoon väestö kielen mukaan 2009 ja 2019 (Espoon kaupunki 2009.).....	10
Kuvio 2: Espoo Cateringin ja Espoon kaupungin arvot. Espoon kaupungin arvot ovat keltaisissa kehyksissä ja Espoo Cateringin arvot vihreissä kehyksissä. (Ahola 2010.).....	27
Kuvio 3: Kotiaterioiden tilausprosessi .....	29
Kuvio 4: Kotiaterioiden tuotantoprosessi .....	31
Kuvio 5: Kotiaterioiden kuljetusprosessi kotihoidosta asiakkaalle .....	33
Kuvio 6: Kotiateriapalvelun informaatioprosessi .....	35
Kuvio 7: Palvelusetelijärjestelmän osapuolet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.).....	39
Kuvio 8: Monipalvelukeskus kotihoidon tukipalveluille (Luoma 2010.) .....	41

## Taulukot

Taulukko 1: Aikaisemmat opinnäytetyöt.....	7
Taulukko 2: Espoon väestö kielen ja iän mukaan vuosina 2010 ja 2019 (Espoon kaupunki 2009.) .....	11
Taulukko 3: Espoon väestömuutokset vuosina 2009-2019 (Espoon kaupunki 2009.) .....	12

Liitteet

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara  
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

1(3)

**TEEMAHAASTATTELU: Espoon kotiateriapalvelun prosessit**

Kotipalvelu

A1. Kunta:

\_\_\_\_\_

A2. Haastateltavan nimi:

\_\_\_\_\_

A3. Haastattelupäivämäärä:

\_\_\_\_\_

A4. Haastateltavan toimenkuva: \_\_\_\_\_

Kotiateriapalvelu

B5. Mitkä ovat kotipalveluateria määrien ennusteet lähivuosina?

B6. Miten nykyiset tuotantotilat ovat mitoitettu vastaamaan lisääntyvää tarvetta tuottaa kotiateriapalvelua Espoon asiakkaille?

B7. Millaisia mahdollisia uusia tuotantotiloja on suunnitteilla?

B8. Miten kotiateriapalvelun ateriatuotantoa seurataan?

B9. Minkälaista yhteistyötä tehdään kotipalveluaterioiden ruokalistasuunnittelussa?

B10. Millaisia vaihtoehtoisia mahdollisuuksia kotipalveluasiakkailta on saada kotiateriapalvelua?

Kotiaterioiden tilausprosessi

C11. Millainen on Espoon kotiaterioiden tilausprosessi?

C12. Mitkä ovat tilausprosessin ongelmakohdat?

C13. Kuka vastaa kotiateriapalveluasiakkaiden asiakastietojen päivityksestä?

- C14. Miten uuden asiakkaan tiedot siirtyvät tuotantokeittiöiden tuotanto-ohjelmaan?
- C15. Millainen on teidän näkemyksenne tilausprosessin kehittämistarpeesta?
- Kotiaterioiden tuotantoprosessi
- D16. Minkälainen on kotiaterioiden tuotantoprosessi?
- D17. Minkälaisia muutoksia on suunniteltu kotiaterioiden tuotantoprosessiin?
- D18. Minkälaisia mahdollisia uusia tuotantotiloja on suunniteltu kotiaterioiden tuottamiseen?
- D19. Miten tuotantoprosessin eri vaiheissa vastuut on jaettu?
- D20. Kuinka asiakkaiden antama palaute huomioidaan tuotantoprosessissa?
- D21. Mitkä ovat mielestänne nykyiset kotiaterioiden tuotantoprosessin ongelmat?
- D22. Miten toivoisitte kotiateriapalvelun tuotantoprosessia kehitettävän?

Kotiaterioiden kuljetusprosessi

- E23. Minkälainen on Espoon kotiateriapalvelun kuljetusprosessi?
- E24. Minkälaisia vaihtoehtoja on mietitty kotiateriakuljetuksille?
- E25. Miten omavalvonnan toteutumista seurataan kuljetusprosessissa?
- E26. Minkälaisia vertailuja on tehty ateriatoimitusten kuljetuskustannusten muodostumisesta?
- E27. Miten informaation kulku on suunniteltu kuljetusprosessissa?
- E28. Mitkä ovat kuljetusprosessin nykyiset ongelmat?
- E29. Miten mielestänne kuljetusprosessia tulisi kehittää?

Kotiaterioiden informaatioprosessi

- F30. Minkälainen on Espoon kotiateriapalvelun informaatioprosessi?
- F31. Miten informaation kulku on varmistettu eri prosessien välillä?
- F32. Miten informaation kulun vastuualueet on jaettu?



F33. Minkälaisia ongelmia informaatioprosessissa on ollut?

F34 Miten toivoisitte informaatioprosessia kehitettävän?

Kotiaterioiden laskutusprosessi

G35. Minkälainen on Espoon kotiateriapalvelun laskutusprosessi?

G36. Kuka vastaa asiakkaan oikeanlaisesta laskutuksesta?

G37. Miten laskutusprosessin vastuut on jaettu kotihoidon ja Espoo Cateringin kesken?

G38. Miltä osin kuljetuskustannukset laskutetaan asiakkaalta?

G39. Minkälaisia ongelmia laskutusprosessissa on ollut?

G40. Miten toivoisitte laskutusprosessia kehitettävän?